



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

인류학석사학위논문

콜센터 여성의 노동과 흡연,
그리고 주체성

2013년 2월

서울대학교 대학원
인류학과 인류학 전공
김 관 욱

콜센터 여성의 노동과 흡연,
그리고 주체성

지도교수 박 순 영

이 논문을 인류학석사 학위논문으로 제출함.

2012년 10월

서울대학교 대학원

인류학과 인류학 전공

김 관 욱

김관욱의 인류학석사 학위논문을 인준함.

2012년 12월

위원장 이 현 정 *Hyunjeong Lee*

부위원장 정 최 경 희

위원 박 순 영



국 문 초 록

본 연구는 콜센터 여성의 높은 흡연율에 대한 의료인류학적 조사를 통해 한국 성인 여성의 흡연 실태에 대한 이해 증진을 목표로 한다. 최근 여성흡연자를 겨냥한 국내외 담배회사들의 판촉활동이 거세지는 것과 맞물려 젊은 여성층을 중심으로 한 여성 흡연을 상승은 여성 흡연에 대한 연구의 필요성을 불러 일으킨다. 아직 성인 여성의 흡연율에 대한 정확한 실태 파악은 숙제로 남아 있지만, 성인 여성의 흡연율이 사회경제적 지위에 따라 격차가 벌어진다는 최근의 연구결과들은 주목할 만하다. 이에 연구자는 여성 흡연율이 높은 것으로 알려진 서비스 직종 중 콜센터 여성 상담원을 연구대상으로 선정하여 개인적, 사회경제적, 직업적 요인들과 여성 흡연의 상관관계를 현지조사를 바탕으로 분석해 보았다.

현지조사가 이루어진 Z콜센터의 여성 상담원 흡연율은 35%로 나타났고, 흡연 여성의 약 97%가 입사 전에 이미 흡연을 경험하였다. 이것은 취직 조건이 낮은 콜센터(고졸 이상, 경력 무관)에 입사한 여성들의 낮은 사회경제적 지위와 연관된 것으로 파악되었다. 즉, Z콜센터 여성 상담원의 높은 흡연율은 한국 성인 여성 흡연율의 계층화 현상을 보여주는 하나의 사례라 할 수 있다. 연구자는 흡연 여성과의 심층 면접을 통해 이들의 낮은 학력이 대부분 고등학교 졸업 이후 바로 취업을 해야만 했던 열악한 가정환경 때문임을 확인하였다. 또한 아버지의 집안 내 흡연에 대한 부정적인 기억과 여성의 흡연에 대한 부모의 적대적인 반응에 대한 경험은 연구대상자의 흡연에 대한 인식에 크게 영향을 준 것으로 확인되었다.

한편, Z콜센터는 여성흡연자를 위한 쾌적한 야외흡연실을 제공하고 있었으며, 흡연 시간 또한 업무에 지장이 없는 한 자유롭게 허용하고 있었다. 이로 인해 야외흡연실은 여성 상담원들의 발길이 끊이지 않고 이어졌지만, 이들의 흡연 시간은 콜센터의 철저한 감시 및 통제 속에 4분을 넘지 못했다. 여성 상담원들은 물리적·전자적 감시체계 하에 상시적으로 자리 이석을 감시받고 있었다. 그럼에도 콜센터가 여성 상담원들의 흡연 시간 및 장소를 제공해 주는 것은 관리자의 경험상 흡연이 상담업무에 적지 않은 도움이 된다고 파악하고 있기 때문이다. 연구자는 심층 면접을 통해 실제 여성 상담원들은 감정회복, 사교, 휴식의 도구로 흡연을 이용하고 있음을 파악하였다.

연구자는 현지조사 기간 중 이동 금연클리닉의 상담의사로 참여하여 콜센터 흡연 여성의 낮은 금연 시도율 및 금연 성공율을 직접 경험하였다. 이러한 경험은 흡연과 관련된 여성 상담원의 주체성에 대한 깊이 있는 이해의 필요성을 불러일으켰다. 연구자는 연구대상자 중 4명의 개별 사례를 통해 여성 흡연자로서 겪고 있는 다양한 심리적 갈등과 열망을 다루어 보았다. 이들 사례들을 통해 연구자는 콜센터 여성에게 흡연 행위가 효과적인 노동유연제(working drug)가 되며, 흡연으로 인한 건강상의 문제보다는 당장의 생계유지가 더욱 중요하고, 금연이 미래의 어머니로서 지켜야 하는 중요한 도덕적 의무로 받아들이고 있음을 파악할 수 있었다.

연구자는 Z콜센터 흡연 여성에 대한 인류학적 연구를 통해 사회경제적 지위(학력, 직업 등)에 따른 여성 흡연을 계층화 현상이 실제 여성의 삶 속에서 어떻게 이루어지는지를 탐구하였다. 이를 통해 생의학을 기반으로 한 기존의 금연프로그램이 이들 여성 흡연자에게 오히려 금연보다 흡연을 더욱 선택하게 만드는 위험성이 존재함을 파악하였다. 따라서, 연구자는 콜센터 흡연 여성의 금연프로그램은 충분한 시간적·공간적 여유 속에서 상담을 중심으로 이루어져야 하며, 같은 노동 환경에서 비흡연자로 근무하는 여성에 대한 추가적인 연구 또한 필요하다고 판단한다.

주요어 : 콜센터, 여성, 노동, 흡연, 계층성, 주체성

학 번 : 2011-20109

목 차

I. 서론

- 1. 연구목적 및 배경-----p.1
- 2. 선행연구 검토 및 이론적 배경-----p.3
- 3. 연구대상 및 연구방법-----p.11
 - 1) 연구대상 2) 연구방법
- 4. 논문구성-----p.16

II. 콜센터 여성의 과거 흡연 경험과 계층성

- 1. 콜센터 여성의 높은 흡연율의 의미-----p.17
 - 1) 콜센터 여성의 흡연 실태 및 일반적 특성
 - 2) ‘낮은 학력’과 ‘낮은 취직조건’
- 2. 콜센터 여성의 계층성과 과거 흡연 경험-----p.28
 - 1) 콜센터 여성의 흡연에 미친 사회경제적 요인
 - (1) 학교생활 (2) 가정 환경
 - 2) 부모의 적대적 반응이 흡연태도에 미치는 영향

III. 콜센터 노동 통제 방식과 흡연

- 1. 콜센터 여성의 흡연 생활-----p.41
 - 1) 흡연실 풍경
 - 2) 상담원으로서의 흡연 경험
 - (1) 감정조절의 도구
 - (2) 사교의 도구
 - (3) 휴식을 위한 도구
- 2. 콜센터 노동 통제 방식과 흡연 환경-----p.51
 - 1) 콜센터 여성의 노동 경험
 - 2) 콜센터의 다양한 노동 통제 기술
 - (1) 업무 및 휴식에 대한 감시
 - (2) 철저한 개인 평가에 따른 인센티브 제도
 - 3) 효율적인 흡연 관리
 - (1) 조건부 흡연 시간 보장

- (2) 가까운 흡연 장소 제공
- (3) 자체 금연프로그램 운영

IV. 콜센터 여성의 흡연과 주체성

- 1. 콜센터 여성의 흡연과 주체성 논의의 가치-----p.76
 - 1) 콜센터 금연사업의 한계
 - 2) 주체성 논의의 가치
- 2. 콜센터 여성의 주체성 -----p.81
 - 1) 흡연 여성의 개별 사례 분석
 - (1) 상담원 Y 사례 : 떳떳하지 못한 위로의 도구
 - (2) 상담원 K1 사례 : 버릇이 된 사교의 도구
 - (3) 상담원 L5 사례 : 반발감 표현의 도구
 - (4) 상담원 L4 사례 : 버릴 수 없는 생계의 도구
 - 2) 흡연 여성들의 주체성을 통해 본 사회문화적 함의
 - (1) 노동유연제(working drug), 담배
 - (2) 건강보다 앞서는 생계
 - (3) 도덕적 의무로서의 건강

V. 결론-----p.97

참고문헌-----p.101

표 목 차

< 표 1 > 연구 대상자 목록 및 특이사항 -----	p.14
< 표 2 > 콜센터 근무자의 일반적 특성에 통계 자료 비교 -----	p.20
< 표 3 > 인터넷 구직사이트에 실린 전화상담원 자격조건 -----	p.26
< 표 4 > Z콜센터 흡연실 출입 인원 및 흡연 시간 기록 사례 -----	p.43
< 표 5 > 콜센터 교육자료 중 '다까체'와 '요조체'에 대한 설명 -----	p.63
< 표 6 > 콜센터 내부 게시판에 실린 호응어 교육 내용 -----	p.63
< 표 7 > 상담원 통화내역 평가항목 -----	p.64
< 표 8 > 급수에 따른 상담원 월급 차이 -----	p.64

그 림 목 차

< 그림 1 > 한국 성인여성 소득계층 간 흡연을 차이의 시계열적 변화 양상---	p.23
< 그림 2 > Z콜센터 내부 모식도 -----	p.54
< 그림 3 > 콜센터 정보게시판 내용 -----	p.61
< 그림 4 > 콜센터 흡연실 경로 모식도 -----	p.70
< 그림 5 > 한국 성인 여성(25~64세)의 직업별 흡연을 변화 -----	p.79

사 진 목 차

< 사진 1 > Z콜센터 테라스 흡연실 재떨이 사진 -----	p.17
< 사진 2 > Z콜센터 흡연구역 -----	p.42
< 사진 3 > Z콜센터 내부 사진 -----	p.55
< 사진 4 > 상담원 개인 자리 -----	p.56
< 사진 5 > 흡연실 출입 금지 안내문 -----	p.68
< 사진 6 > 콜센터 다이어트 펀드 성공 사례 게시물 -----	p.72
< 사진 7 > 여성흡연자용 보건소 금연 홍보물1 -----	p.92
< 사진 8 > 여성흡연자용 보건소 금연 홍보물2 -----	p.95

I. 서론

1. 연구목적 및 배경

흡연은 이제 전세계에 걸쳐 '유행병'(epidemic)으로 받아들여지고 있다(WHO 2008). 전세계에 세균 징수의 도구로 확산된 '역사'를 보아도(Baer et al. 1997; Brandt 2007), 세계적으로 매년 540만 명의 생명을 앗아간 '의학적 사실'을 보아도 흡연은 가히 유행병이라 할 수 있다(WHO ibid). 흡연은 이미 전세계 여성에게 급속히 확산되어 흡연율이 남성의 1/4수준까지 이르렀다(WHO 2001). 점차 유행병의 확산 속도가 커지자 세계보건기구는 2010년 한 해를 '여성흡연의 해'로 정하기까지 했다. 이런 분위기가 확산된 배경에는 흡연의 매개체(Vector)로 지목되는 다국적 담배회사들이 여성을 대상으로 공격적 마케팅을 벌이고 있기 때문이다. 특히, 이러한 마케팅은 담배에 대한 규제가 적고, 공공의료 수준이 낮은 저개발국가를 중심으로 진행되어 왔다(Stebbins 1990, 2001). 한국 역시 예외는 아니었다. 1988년에 다국적 담배회사들이 한국에 본격적으로 진출하면서, 한국의 여성은 주요한 마케팅 대상이 되어왔다(Lee et al. 2009).

그렇다면, 현재 한국의 여성 흡연은 어느 수준까지 확산되어 있을까? 2011년 11월에 한국 성인 여성의 흡연율이 13.9%에 달한다는 기사가 보도되었다¹. 기사에 따르면 자가설문을 통해 확인된 여성의 흡연율은 5.9%였다. 이것은 여성이 사회적 비난을 의식해 자신의 흡연 사실을 밝히기 꺼려하고, 이로 인해 여성의 흡연 실태가 제대로 파악되지 못하고 있음을 보여주는 사례라 할 수 있다. 2006년도 산모의 흡연율에 대한 Jhun 등의 연구(2006)에서 이와 유사한 결과가 보고되었다². 이러한 연구들이 공통적으로 지적하고 있는 것은 한국 성인 여성의 흡연율이

¹ 2011년 11월 16일 YTN 인터넷 뉴스기사. 울산의대 가정의학과 조흥준 교수는 자가설문 결과와 소변의 니코틴 분해 성분의 수치를 확인한 결과를 비교하여 발표하였다.

² 산모 흡연율에 대한 Jhun 등의 연구(ibid)는 외래진료를 받는 산모의 소변을 통해 흡연유무를 측정하고, 이를 자가설문지 내용과 비교 분석한 결과를 담고 있다. 연구 결과 설문지상 흡연율이 0.55%(1090명 중 6명)인데 반해, 실제 소변검사를 통해 밝혀진 흡연율은 3.03%(32명)로 나왔다.

공식적인 통계 보고보다 훨씬 심각한 수준일 것이라는 점이다. 보건복지부는 2011년 상반기 성인 여성 흡연율을 1.8%로 발표하였고, 그 중 20대 여성의 흡연율이 3.6%로 가장 높다고 지적하였다. 그렇지만, 수년 전부터 여대생 흡연율에 대한 일련의 연구들은 이것을 훨씬 웃도는 수치(2001년 38.3%, 2003년 34.3%, 2004년 21.9%)를 보여주었다(홍경의 2002; 김애숙, 고효정 2003; 박선애, 고효정 2005). 이처럼 한국 여성의 흡연에 대한 연구는 정확한 흡연율 파악이라는 첫 단추에서부터 걸림돌에 걸리고 있는 실정이다.

위와 같은 여성 흡연율에 대한 제한된 자료 속에서도 흡연 여성의 특성에 대한 여러 연구들이 지속적으로 이루어져왔다. 특히, 한국 성인 여성의 흡연율이 교육수준, 직업, 고용상태에 따라 여성 안에서도 뚜렷이 구별되는 격차가 존재한다는 연구들이 지속적으로 발표되었다(Khang et al. 2009; 서미경 2011; Kim et al. 2012). 이러한 일련의 연구들은 한국에서 현재 여성의 흡연이 어떠한 양상으로 확산되고 있고, 또 앞으로 어떻게 진행될 지를 예상할 수 있는 중요한 이정표가 된다. 그렇지만, 여전히 여성 흡연율이 제대로 파악되지 않았다는 중대한 문제가 존재하고 있으며, 왜 여성들 사이에서 흡연을 격차가 발생하는지, 그리고 여성 흡연에 대한 사회적 비난이 적지 않은 한국에서 왜 흡연율이 점차 증가하는지 등 여성 흡연과 관련해 다양한 의문들이 남아 있다. 이러한 상황은 결국 금연을 원하는 흡연 여성에게 적합한 금연 프로그램이 전달되지 못하는 결과를 초래할 수 있다. 영국의 사례만 보더라도 산모 흡연자는 물론 흡연율이 높은 취약계층을 위한 다양한 맞춤형 금연 프로그램이 개발되어 시행되고 있으며, 이들의 흡연을 실태 및 프로그램의 효과에 대한 지속적인 연구가 이루어지고 있다(Pound et al. 2005; Chesterman et al. 2005; Murray et al. 2009).

한편, 최근 한국 여성의 흡연율에 대한 연구 결과 중 한 가지 주목할 만한 결과가 나왔다. 그것은 백화점 화장품 코너에서 일하는 여성 직원의 흡연율이 40.6%에 달한다는 것이다(Cho et al. in press). 이전에도 여성 서비스직 종사자의 흡연율이 7.5%로 다른 직업(4% 이하)에 비해 높다는 것이 보고되었지만(조홍준 외 2006), 이 연구처럼 구체적인 여성 서비스 직종을 대상으로 조사가 이루어진 것은 처음이며, 그 수치 또한 기존의 여성 흡연율에 대한 연구 결과들을 뛰어 넘는 수준이었다. 그렇지만, 이 연구 또한 '왜'라는 질문에는 답하지 못하고 결과만을 제시해 주고 있었다.

이에 연구자는 백화점과 같은 특정 서비스 직종의 여성 흡연 연구에 관심을 가지게 되었으며, 연구 대상을 찾던 중 2010년부터 백화점 및 콜센터 여성 직원에게 이동 금연클리닉을 제공해 오던 M보건소를 통해 Z콜센터의 여성 다수가

흡연을 한다는 사실을 알게 되었다. 이전부터 콜센터 여성의 직무 스트레스가 높다는 연구들은 있어 왔지만(정형옥 2005; 신경아 2009), 이들의 흡연율을 측정하고 그 원인을 분석한 연구는 아직까지 없었다. 이에 연구자는 Z콜센터 여성을 연구대상으로 선정하여 여성 서비스직 종사자의 높은 흡연율에 대해 총체적인 이해를 시도하였다.

지금까지 서비스직 여성의 높은 흡연율은 직무 스트레스와 연관된 것으로 해석되었다(조흥준 외 ibid: 368-369). 이것은 직무스트레스가 흡연율과 직접적인 상관 관계가 있다는 기존의 연구 결과들과 유사하다(윤숙희 외 2006; 전수현 외 2010; Kouvonen et al. 2005). 그렇지만, 연구자는 높은 직무 스트레스가 흡연율 상승의 주요 원인일 것이라는 기존의 해석을 단순히 재확인하는 것을 지양하고자 한다. 앞서 언급한 것처럼, 이미 여러 국내 논문들을 통해 직업과 고용상태 등에 따른 여성 흡연율 격차가 존재한다는 것이 밝혀진 만큼, 연구자는 Z콜센터 여성의 흡연율이 직업과 고용상태 외의 다른 개인적, 사회경제적 요인들과 관련되어 있는지를 면밀히 살펴볼 것이며, 특히 콜센터의 노동 환경과 연관성이 있는지를 구체적으로 살펴볼 것이다. 연구자는 궁극적으로 콜센터 여성의 높은 흡연율에 대한 의료 인류학적 연구를 바탕으로 한국 성인 여성의 흡연 실태에 대한 이해 증진 및 이를 통한 ‘보다 효과적인’³ 금연프로그램의 개발에 도움을 주고자 한다.

2. 선행연구 검토 및 이론적 배경

1) 여성 흡연에 관한 기존의 연구

여성흡연에 대한 일반적인 논의들로는 우선 여성과 남성의 흡연행동에 대한 젠더 간 차이를 잘 보여준 Waldron(1991)의 연구가 있다. 월드론은 흡연행동

³ 연구자는 다년간의 금연상담 경험을 지닌 가정의학과 의사로 기존의 금연프로그램이 흡연자에게 금연의 의학적 ‘당위성’을 강조하고, 금연에 실패한 흡연자를 ‘중독자’로 명명하는 등 여러 부작용이 존재한다는 것을 직접 경험하였다. 따라서, 이번 연구를 통해 의사이자 의료인류학도인 연구자가 기여하고자 하는 금연프로그램은 흡연자에게 또 다른 사회적 낙인을 부여하기보다는 흡연과 관련된 맥락을 이해함으로써 보다 현실적이고 효과적인 형태이기를 기대하다.

의 젠더 간 차이로서 크게 남자와 여자의 "성 역할에 대한 규범 및 기대의 차이" (여성흡연에 대한 사회의 거부, 남녀의 성 역할의 차이 및 개인의 성향, 흡연의 비용과 이득에 대한 남녀차이), 그리고 "생물학적인 차이" (여성이 금단증상이 더 심하고, 첫 흡연 후 잦은 통증을 호소함)가 있음을 보여주었다. 왈드론의 연구가 남성과 비교되는 여성흡연의 차이점을 개괄적으로 보여주었다면, Wearing 등(1994)은 흡연과 여성의 정체성 형성에 대해 잘 보여주고 있다. 이들은 사춘기 여성의 흡연이 수동적이고, 다소곳하며, 가정적인 정체성, 즉, 전통적인 '좋은 소녀 이미지'에 대한 저항을 상징하는 것으로 해석하였으며, 흡연이 남성에 비해 여가 활동이 부족한 여성들에게 쾌락과 탈출구(smoking as pleasure and escape)가 될 수 있음을 설명하였다. 그렇지만 여성의 흡연이 이렇게 '저항', '쾌락'과 같은 통상적인 개념 하에 포괄될 수 있는 것은 아니다. Nichter 등(2004)은 사춘기 소녀들과 젊은 여성들이 '체중조절을 위해 흡연을 한다'는 또 다른 통념에 대해 설문조사 및 심층 면접을 이용하여 재검토해 보았다. 이들은 3년간의 종적 연구를 통해 이전 연구결과와 달리 사춘기소녀들과 젊은 여성들이 체중조절을 목적으로 흡연을 하는 경우가 적으며, 예컨대 21세 여성들의 경우에는 무려 절반이 흡연을 통한 체중조절 효과가 없다고 생각한다는 것을 보여주었다. 니처 등의 연구결과는 여성의 흡연행위가 고정된 틀 속에 정해져 있지 않고 다양한 맥락 속에서 다른 의미와 연관될 수 있음을 대변해 주고 있다.

앞서 보여준 사춘기 여성의 흡연 연구들은 흡연행위가 지니는 '의미', '상징'에 대한 논의들이었다. 이번에는 신체 규율 및 몸의 정치학과 관련하여 여성의 흡연이 어떠한 의미를 지니는지에 대한 사회학적, 인류학적 논의들을 검토해 보도록 하겠다. 이와 관련하여 주목할 만한 논의들로는 크게 세 가지를 들 수 있는데, 우선, 미국 인류학자 Oaks의 연구를 살펴보자. 오크스(2001)는 임신한 여성의 흡연이 '태아 보호의 정치학(politics of fetal protection)'에 의해 강력히 억제되고 있다고 주장한다. 그녀는 임신한 여성의 흡연이 강력한 '사회적·법적·의학적 기대'에 의해 통제되고 있음을 지적하며(ibid: 13-18), 통계적 분석을 통해 흡연이 태아에 미치는 'risk'를 평가하는 것은 그 자체로 개인에게 흡연을 피하라는 '도덕적 명령'(moral imperative)'을 내포하고 있다고 설명한다(ibid: 85-86). 결론적으로 오크스는 여성 흡연에 대한 사회적·법적·의학적 시선들이 여성 대중에게 스스로가 어머니임(motherhood)을 강조하는 '상징적 권력'(symbolic power)이라고 해석하였다.

두 번째로, 캐나다 사회학자 Greaves(1996)는 "사회가 여성 흡연으로부터 어떻게 이득을 받을까?"라는 문제에 대해 탐구했다. 그녀는 우선 여성의 흡연을 다

섯 가지 측면-사회적 관계의 형성, 이미지 창조(마른 몸매, 스타일), 감정의 통제, 의존성, 정체성-에서 바라보았다. 이를 통해 그리브스는 흡연이 마약이나 술과 달리 여성들에게 '사회에서 인정되는 자가약물'(socially acceptable form of self-medication)'이라고 해석하였다. 그녀는 흡연이 여러 측면에서 여성에게 자기파괴적인 행동이지만, 이것이 가부장적 가족 형태를 약화시키지는 않는다고 설명한다(ibid: 109). 또한 각종 담배 광고에서 흡연과 여성의 평등에 대해 이야기하지만, 실제 현실은 그렇지 않으며 이러한 모순이 여성이 흡연을 하는 주된 이유라 설명하고 있다. 그리브스는 최종적으로 흡연이 주는 사회적·심리적 이득이 여성들이 처한 불평등한 상황을 더욱 '증진'시킨다고 보았다(ibid: 114). 이러한 생각은 여성학자 Doyal(2010(1995))과도 유사하다. 도열은 담배가 모든 흡연 여성의 '삶의 모순'을 상징한다고 보았으며, 흡연이 신경안정제처럼 "여성들에게 스스로 감정을 지배할 수 있다는 '환상'을 심어준다"고 비판하였다. 특히, 그녀는 담배가 양성 평등과 독립을 상징하고, 성적 매력과 날씬함을 상징하는 듯한 담배회사의 광고 전략에 대해 강도 높게 비판하였다⁴.

⁴ 서구의 여성 운동은 1980년대 중반부터 여성의 흡연 문제를 '흡연권 보장'이 아닌 다국적 담배회사들로부터 여성의 '건강권'을 지키는 쪽으로 전환되었다(Jacobson 1982, 1988; Greaves ibid: 132). 이것은 '흡연=자유, 여권 신장'이라는 '상업화된 페미니즘'(commercialized feminism) 전략으로 여성의 담배소비문화를 인위적으로 조장해 온 담배회사들에 대한 운동이었다(Greaves ibid: 19; 길먼 & 쉰 외 2006(2004)). 그렇지만, "여성흡연권 쟁취를 위한 거리행진대회"(1998년 3월 17일자 경향신문), "여성 운동 연장선상에서 담배 피운다"(2004년 6월 4일 여성신문 781호), "그녀에게 담배 피울 자유, 끊을 자유를 평등히 허하라"(2004년 6월 4일자 여성신문 781호), "담배는...우리의 영혼을 자유롭게 해방시키는 해원의 깃발이었다"(서명숙 2004)와 같은 제목에서 볼 수 있듯, 한국의 여성 운동은 논쟁의 핵심을 최근까지도 '흡연권 보장'에 맞추고 있다. 물론, 한국에서 여성의 흡연에 대한 부정적 시각은 이미 1920·30년대부터 다양한 사회문화적 맥락(가부장적인 유교의 영향, 개화기 시절 개신교의 영향, 일제시대 민족주의의 영향 등)의 영향 하에 형성되어 왔다고 분석될 만큼 그 뿌리가 깊다(고한나 2003). 그렇지만, 서구의 여성 운동 사례와 비교해 볼 때, 흡연에 대한 한국 여성 운동의 시야는 담배회사의 상업화된 전략을 넘어서지 못하고 있는 형편이다. 이 같은 한계는 결국 한국 사회에서 여성의 흡연율이 사회경제적 계층에 따라 이미 격차가 발생하고 있다는 사실을 간과하거나 오히려 악화시키는 데 기여할 수 있다는 점에서 무시할 수 없다.

마지막으로, 영국 사회학자 Graham은 여성의 흡연이 사실상 성별 차이의 문제라기보다는 남성의 경우와 마찬가지로 계층⁵ 간 불평등 문제임을 지적하고 있다. 그레이엄은 영국 여성의 흡연율이 사회경제적 계층이 낮을 수록 증가한다는 사실을 양적연구를 통해 명확히 보여주고 있다(Graham 1993). 특히 그녀는 사회경제적 계층이 낮아짐에 따라 여성 흡연율이 증가하는 것은 물론, 이들의 임신 시 금연율도 낮아진다는 사실을 강조하였다(ibid: 29-32). 그레이엄은 단순히 통계적 수치만을 보여준 것이 아니라 질적연구를 병행하여 자녀를 둔 하위계층의 여성들에게 흡연이 '자기 자신만을 위한 유일한 시간이자 행동'이라는 사실까지 보여주었다(ibid: 35-36). 이렇게 질적연구를 병행한 그레이엄의 연구는 통계적 수치만을 제시한 다른 양적연구들과 차별화되지만, 그와 같은 흡연 행태가 형성되는 '과정'에 대한 분석이 결여되어 있다는 점에서 한계가 있다.

이처럼 여성의 흡연에 대해서 다양한 논의들이 존재하지만, 여성의 흡연을 이들이 수행하고 있는 노동의 성격과 직접적으로 연관지어 분석한 연구는 찾기 어렵다. 특히 콜센터 여성에 대한 기존의 국내 연구들은 단순히 업무 스트레스를 해소하기 위해 흡연을 하는 경우도 있다고 언급하는 정도다(정형욱 2005: 206-207). 오히려 흡연이 정보 제공자인 상담원에게 접근하기 위한 연구의 수단으로 소개되고 있는 실정이다(윤세준 외 2000: 248).

2) 흡연과 노동통제에 관한 연구

흡연과 노동통제의 연관성에 대해서는 노동자 계층을 중심으로 하여 역사적 관점에서 많이 논의되어 왔다. 우선, 역사학자 Courtwright(2001)는 담배를 포함하여 여러 약물들(알코올, 카페인, 아편, 마리화나, 코카인)이 인간과 동물의 노동력을 통제하고 착취하며 고통을 일시적으로 완화시키는데 사용되어 왔다고 주장한다. 특히 그는 소위 엘리트로 불리는 권력층이 담배를 이윤 창출 및 세금 징수의 목적 이외에도 노동자를 달래고 착취하기 위해 이용했다고 설명한다. 그는 이처럼

⁵ 본 연구에서는 '계층'이라는 용어가 자주 등장할 것이다. 이번 논문에서 연구자가 사용하는 '계층'은 사회경제적 지위(SES: Socioeconomic Status)에 따라 구분되는 '계층'을 의미하는 것으로 한다. 사회경제적 불평등과 흡연에 대한 연구들은 다양하게 이루어져 왔는데, 특히 사회역학(social epidemiology) 분야에서 자주 사용된 사회경제적 지위 척도로는 '직업', '소득', '교육', '부' 등이 있다(버크먼 & 가와치 2003(2000): 53-56).

피로감을 달래고 삶의 비참함을 잊게 만드는 약물들의 사용이 그 자체로 ‘문명화의 부산물’이라고까지 평가하였다. 또한, 인류학자 Mintz(1985: 186)는 19세기에 담배가 커피, 홍차, 초콜릿, 설탕(민츠는 이것들을 ‘drug foods’라 불렀다)과 함께 산업 자본주의와 식민지정책이 태동할 당시 노동자 계층에서 즐겨 사용하게 된 이유로서 ‘대용식품’으로서의 가치를 꼽고 있다. 그는 “알코올이나 담배처럼 그것들은 현실을 잠시 잊도록 만들어 주고, 배고픔의 고통을 잠시 마비시켜 준다. 커피, 초콜릿, 홍차처럼 그것들은 영양분 공급 없이 더 큰 노동력을 불러일으킨다”고 설명하였다. 한편, 미국의 과학 저널리스트 Krogh(1991)은 흡연의 두 가지 상반된 특징, 즉 어느 정도 ‘자극적’이면서 동시에 기분을 ‘안정’시키는 특징을 지닌 담배를 직접적으로 “working drug”이라 표현하였다. 그는 사람들이 흡연을 선택하는 이유 중 그것이 얼마나 ‘유용한’ 지(예를 들면, 기분을 이완시켜 주는지, 집중력을 유지시켜 주는지, 작업능력을 향상시키는지, 상상력을 증진시키는지 등)가 중요한 부분으로 작용한다고 보았다.

노동과 흡연에 대한 최근 논의들 중 가장 주목할 만한 것은 정치경제학 개념을 중심으로 한 비판적 의료인류학(CMA: Critical Medical Anthropology)의 논의이다. 기본적으로 CMA 학자들은 건강과 보건의 가장 주요한 결정요인이 ‘사회적 불평등’과 ‘권력’으로 파악한다. 따라서, 이들은 질병이 단순히 병원체나 생리적 장애에 의한 직접적 결과물이 아니며, 영양실조, 경제적 불안, 직업적 위험요소, 산업 및 자동차 공해, 열악한 주거위생, 정치적 무능력 등과 같은 다양한 사회적 문제들이 복합된 결과물로서 보고 있다(Baer et al. 1997: 3-6). 이 같은 견해를 바탕으로 CMA 학파는 담배를 단순히 중독성, 습관성 행위로 해석하지 않는다. 이들은 담배가 자본주의적 생산방식이 주는 가혹한 압박감과 지루함으로부터 짧은 화학적 휴식을 제공함으로써 노동자 계층을 통제하는데 도움을 준다고 보았다(Baer et al. ibid: 102-124). 특히, CMA 학파 중 Singer(2008)는 담배가 가난한 노동자 계층에게는 훌륭한 ‘위로의 약물’(Drugs of Solace)이지만, 흡연으로 인해 또다시 사회적 낙인과 실질적인 건강의 손상, 경제적 손실 등이 초래되면서 ‘악순환의 고리’가 형성된다는 점을 강조하였다.

싱어는 빈곤 계층에게 부족한 것은 ‘금연동기’가 아니라 ‘의료자원에 대한 접근성’이라고 강조하고 있다(ibid: 94-95). 이것은 건강을 “기본적인 물질적/비물질적 자원에 대한 접근성 및 통제력”으로 정의한 CMA 학파의 기본적인 입장을 잘 보여주는 것이다(Baer et al. ibid: 5). 그렇지만 ‘금연 동기’보다 ‘의료자원에 대한 접근성’을 강조한 싱어의 관점에는 의료자원에 대한 접근성, 즉 금연프로그램에 대한 접근성이 확보될 경우 빈민계층 흡연자들이 금연할 수 있을 것이라는 비현실적

(혹은 낭만적) 가정이 결부되어 있다. 오히려 연구자는 왜 흡연을 하게 되는가에 대한 과정적 이해가 없이 단순히 의료 접근성을 높이는 것만으로는 금연에 대한 성공을 보장받을 수 없다고 생각한다.

3) 약물중독과 주체성에 대한 인류학적 논의

코카인, 헤로인, 알코올 등의 중독성 약물에 대한 인류학적 연구들은 CMA 학파의 정치경제학적 관점의 한계를 극복할 수 있는 가능성을 제시해 주고 있다. 뉴욕시 할렘가 푸에르토리코계 사람들의 코카인 중독에 대한 인류학자 Bourgois의 연구(1996), 미국 노숙자들의 헤로인 중독에 관한 Bourgois & Schonberg의 연구(2009), 온두라스 노동자들의 알코올 중독에 관한 인류학자 Pine의 연구(2008)는 어떻게 중독자들이 그들의 삶 속에서 불법적이고 건강을 해치는 행위를 선택하게 되었는지를 ‘주체성’ 개념을 중심으로 밀도 있게 다루고 있다. 이들은 주체성을 “권력체계 속에서 형성된 개인의 체현된 경험(embodied experience)”(Pine ibid: 12)이자, “권력에 종속되어 가는 과정”(Bourgois & Schonberg ibid: 19)으로 바라본다. 이들은 이러한 주체성 개념을 바탕으로 구조적 불평등이 미시 수준에서 어떻게 작동하는지를 탐구한다. 특히 부르구와 등은 미국 노숙자들의 헤로인 중독이 다양한 삶의 경험 속에서 형성된 것이기에 현재의 환경만을 바꾼다고 쉽게 변화되는 것이 아니라는 점을 민족지 연구를 통해 보여주고 있다⁶. 이것은 빈곤 계층의 금연을 위해 단순히 현재의 물리적 환경의 변화·개혁만을 강조한 CMA 학파의 주장과 뚜렷한 대조를 보이고 있다.

앞서 흡연이 여성과 저소득 계층 노동자에게 삶의 고통을 해소시켜주는 위로의 약물이 될 수 있다는 논의들을 다루었다. 이것은 흡연에 대한 생의학적 관점-니코틴 중독-과 뚜렷이 대비된다. 이러한 차이는 흡연자의 관점이 얼마나 고려되었느냐가 중요한 요인으로 작용한다. 최근 의료인류학 영역에서 주체성에 대한 연구가 활성화된 것도 치료의 대상인 환자(주체)의 목소리에 귀를 기울이려는 노력의 일환이다. 이것의 궁극적 목표는 환자에게 보다 효과적이고 윤리적인 치료방안을 모색하는 것이다(Rotery 2010: 47-48). 의사와 환자의 관점 차이가 동일한 현상

⁶ 부르구와 등은 헤로인에 중독된 노숙자들이 깨끗한 거주지와 치료혜택을 제공받은 후 우울증이 심해져 홀로 헤로인을 과다 주사한 후 사망하거나, 외로움과 지루함이 커져 마약을 더욱 많이 사용하게 된 사례를 보여주고 있다(Bourgois & Schonberg ibid: 309-316).

을 어떻게 다르게 해석할 수 있는지는 헤로인 중독자에 대한 부르구와 등의 연구가 좋은 예가 된다. 부르구와 등은 헤로인 중독자들 중 흑인과 백인의 주사 방식의 차이(흑인-혈관주사 선호, 백인-근육주사 선호)가 문화적 차이에 기반한다는 것을 현지조사를 통해 밝혀낸 반면, 당시 협력 병원의 의사들은 흑인들의 혈관주사 선호가 단순히 흑인들의 신체적 특성(혈관 탄력도가 백인보다 좋을 것이다)때문이라 생각하고 있었다(Bourgois & Schonberg *ibid*: 91). 이러한 사례는 의료 영역에서 주체성 연구가 어떠한 가치를 지니는 지를 잘 보여주고 있다.

그렇지만, 주체성에 대한 논의는 그 개념 정의에서부터 매우 다양하다. 주체를 의미하는 'subject'라는 단어는 사전적 의미로만 보아도 때로는 '주관적인(subjective)'과 같이 능동적인 의미를, 때로는 '종속된'(be subject to)'이라는 수동적인 의미를 내포하고 있다(Rotery *ibid*: 35). 또한 서구의 학문적 논의를 살펴보다라도, 주체의 사고행위가 '구조'의 순수한 작동이라 파악하여 구조주의자로 불린 프랑스 인류학자 레비스트로스, '인간'이라는 개념 자체를 해체한 후기구조주의자들, 주체가 외부세계의 구조를 내면화한다고 본 프랑스 사회학자 부르디외 및 구조보다 주체의 'agency'를 강조한 영국 사회학자 기든스 등의 실천이론(practice theory) 학자들, 주체성이 사회에 새겨져 있는 공통의 문화적 상징을 습득하며 형성된다고 본 미국 인류학자 기어츠, 고통과 두려움 등과 같이 주체성의 심리학적 측면을 강조한 미국 인류학자 Abu-Lughod, Luhrmann 등 학자들마다 매우 다양한 해석이 있어왔다(Ortner 2005; Luhrmann 2006).

주체성에 대한 대표적 논의들을 좀 더 구체적으로 살펴보면, 부르디외(1977)는 주체성을 형성하는 구조적 힘이 “익명적이고(anonymous)”, “스며드는(pervasive)” 것으로서 개인은 인식하지 못하는 사이에 주체성을 형성한다고 보았다. 따라서, 부르디외에 따르면 주체성은 “의식적으로 파악하기가 어려운(beyond the grasp of consciousness)” 영역이다(Bourdieu *ibid*: 94). 부르디외는 이처럼 외부세계의 구조가 내면화되어 주체의 아비투스(Habitus, a system of dispositions)를 형성하고, 이것이 사회적 행위자의 선택의 범위와 한계를 무의식적으로 설정한다고 보았다(Ortner *ibid*). 하지만, 미국 인류학자 클라인만 등은 부르디외가 구조로서의 사회와 행위자로서의 개인이 어떻게 상호 영향을 주는지에 대한 구체적 원리는 설명하지 못하고 있음을 지적하며 'memorial experience'의 역할을 강조하였다(Kleinman & Kleinman 1994).

한편, 프랑스 사회학자 푸코는 몸에 대한 보이지 않는 '권력' 기제가 모든 사회적 관계에 깊숙이 내재해 있다는 차원에서 주체성을 바라보았다(Nick Crossley 1994: 103-135). 푸코의 주체성 개념은 규율적 권력의 기제가 어떻게 개

인의 행위에 전달되는지를 이해하는데 도움을 주지만(푸코 2003(1975)), 반대로 이러한 규율적 권력에 대해 개인이 느끼는 감정, 사고에 대한 논의에는 한계가 있다. 이러한 측면에서 영국 인류학자 윌리스의 ‘간파’와 ‘제약’ 개념은 푸코의 이론적 한계를 잘 보완해 준다. 윌리스는 구성원들이 자신의 삶의 조건과 전체 사회 속에서 차지하는 위치를 꿰뚫어보려는 충동을 '간파(penetration)'로, 그 같은 충동의 충분한 발전과 표출을 혼란시키고 방해하는 장애요소를 '제약(limit)'으로 정의하였다(윌리스 2004(1978): 252). 하지만, 윌리스 역시 행위자가 무의식 중에 일방적으로 권력에 종속되는 것이 아님을 역설했음에도, 결국 구조의 '제약'을 온전히 벗어나지 못한다는 점에서는 푸코의 개념을 완전히 극복했다고 볼 수 없다.

부르디외와 푸코와 달리 몇몇 사회과학자들은 개인, 특히 사회적 약자들이 단순히 억압적인 사회, 경제, 정치 체제에 의해 착취당하는 것이 아니라 적극적인 행위자로 행동한다는 점에 주목하면서, 주체성을 탐구함에 있어서도 이것이 개인의 실천에 미치는 영향에 대해서 적극적으로 사고해왔다(Ortner ibid). 미국 인류학자 오르너에 따르면, 주체성은 외부적 구조에 의해 일방적으로 혹은 이데올로기적으로 부여되는 특정한 지위와 특정한 정체성의 소유를 넘어서는 것이다. 그녀는 주체성을 "주체를 움직이게 하는 인지, 감정, 사고, 열망, 두려움에 대한 양식의 총체"로 보며, 특히 주체성 형성에 대한 탐구를 주체의 "사고, 감정, 반성의 복잡한 구조물이 형성되는 과정"에 대한 탐구로 이해하였다(Ortner ibid). 오르너와 비슷한 선상에서 이현정은 주체성을 “주체의 감정적·이데올로기적 경험들”(emotional and ideological experiences of a subject)로 바라보면서, 이러한 주체성을 제대로 이해하기 위해서는 일상적 삶 속에서 주체의 적극적인 행위성(agency)과 권력에의 종속성(subjection)을 동시에 파악해야 한다고 보았다(Lee 2009: 28-29). 주체성에 관한 다양한 입장들 속에서, 연구자는 특별히 오르너와 이현정의 논의에 기대어 콜센터 여성의 흡연 경험에 대해 분석하고자 한다. 특히, 주체성 개념을 통해 콜센터 여성이 일상세계 속에서 흡연과 관련하여 경험하는 복잡한 사고와 감정을 그들이 처한 일상 조건들과의 연관 속에서 설명하고자 시도하며, 궁극적으로 이러한 논의를 통해 집단 성원으로서는 각 여성 주체가 겪는 심리적 갈등과 열망의 섬세한 결들을 다루어보고자 한다.

본고는 단순히 현지조사 자료를 통해 기존의 주체성 개념을 실험해 보려는 것이 아니다. 본고의 궁극적 목적은 주체성 논의에서 핵심이 되는 주체의 능동적인 행위성 측면과 수동적인 종속성 측면 모두를 연구대상자의 일상세계에서 주의깊게 관찰·분석하는 것이다. 또한 콜센터 흡연 여성이 처해 있는 복합적이고 다층적인 정치경제적·사회문화적 환경에 대해 논의하기보다는 주체의 주요한 활동영

역인 '일상세계'에 국한하여 분석을 시도하고자 한다. 특히 콜센터라는 직업적 환경요인이 주체의 흡연행위에 어떻게 영향을 주는지, 그리고 그에 대해 주체가 어떠한 사고와 감정 등을 가지게 되는지를 검토해보고자 한다. 이를 통해 연구자는 한국 사회에서 여전히 비판적으로 인식되는 여성의 흡연이 콜센터 여성 노동자에게 일상적인 문화적 선택지로 받아들여지는 구체적인 과정과 이것이 내포하고 있는 사회문화적 의미를 살펴보고자 한다.

3. 연구대상 및 방법

연구대상 기관으로 선정한 Z콜센터는 현재 서울에만 500여명의 상담원이 소속되어 있으며, 이 중 90% 정도가 여성 직원으로 구성되어 있다. 콜센터 업무는 3교대 근무로 24시간 365일 진행되며, 동시에 접속이 가능한 상담원 수가 400여명이다. Z콜센터는 3개의 하청업체와 이들을 관리하는 본사 관리팀으로 구성되어 있고, 각각의 하청업체는 센터장, 실장, 파트장, 선임, 상담원 순으로 직책이 나뉘어져서 운영되고 있다. 본사 관리팀은 하청업체를 도와 전체적인 운영에 대한 협조 및 직원 복지에 대한 문제(금연사업도 포함됨)를 담당하고 있으며, 하청업체 상담원들이 해결하지 못하는 고객들을 최종적으로 도맡아 처리하는 역할을 수행하고 있다. 그렇지만, 법적으로 본사는 하청업체의 내부 업무에 대해 구체적으로 개입하거나 제재를 가할 수 없다.

연구자가 Z콜센터를 연구기관으로 선정한 이유는 같은 구에 속한 M보건소가 2012년 3월부터 이곳에서 이동 여성금연클리닉을 개설할 계획이었기 때문이다. M보건소는 2010년부터 Z콜센터에서 정기적으로 금연상담을 시행해왔다. 2012년에도 Z콜센터의 요청으로 M보건소는 이동 여성금연클리닉을 시행할 예정이었다. 이 당시 연구자는 흡연율이 높은 여성 서비스직종을 찾기 위해 백화점 화장품 코너 여성의 흡연을 연구를 시행했던 연구자를 접촉했고, 이전부터 M보건소의 금연사업을 도와주던 그를 통해 M보건소 금연클리닉과 연결될 수 있었다. 연구자는 2월부터 M보건소 금연담당자와 Z콜센터 총무팀 직원과 사전 회의를 하였다. 이 자리에서 연구자는 금연상담과 함께 콜센터 흡연 여성에 대한 인류학적 연구를 진행할 뜻을 전달했고, 구체적으로 연구의 세부사항에 대해 설명하였다. 이러한 사전회의 자리를 통해 보건소와 콜센터로부터 현지조사에 대한 승인을 받게 되었다. 또한 연구자는 2012년 4월 30일에 서울대 생명윤리위원회의 IRB 승인 과정(No. 1205/001-001)을 통과하였다.

연구자는 연구를 진행하는 동안 M보건소의 이동 여성금연클리닉의 일원이자 상담의사로서 참여하였다. 연구자는 2012년 3월 말부터 8월 말까지 약 5개월에 걸쳐 현지조사를 시행하였다. 연구자는 3월 28일부터 5월 2일까지 총 6주 동안에는 보건소 상담사와 함께 주 2회 콜센터를 방문하였다. 이 기간에는 주로 콜센터 관찰 및 금연상담을 통한 라포 형성에 주력하였다. 이후 5월 9일부터 6월 29일까지 총 8주 동안에는 연구자 단독으로 주 2회 방문하여 상담원들의 업무 및 흡연에 대한 인터뷰 자료를 수집하였다. 마지막으로 7월 2일부터 8월 27일까지 8주 동안에는 주 1회 정기방문 및 면접 일정에 따라 수시 방문하여 인터뷰를 진행하였다. 이때는 주로 관리자급에 해당하는 직원들을 인터뷰하였다. 한편, 연구자는 낮 근무자 퇴근 시간(오후 6시), 저녁 근무자 출근 시간(오후 7시), 오후 3시 출근 팀 저녁 식사 시간(오후 7시~7시 반)에 맞추기 위해 오후 5시 반부터 7시 반까지 방문 상담 시간을 정하였다. 콜 상담 시간 중에는 금연상담을 위해 자리를 비우기가 어렵다는 Z콜센터의 상황을 고려하여 최대한 많은 여성이 방문할 수 있게 이처럼 시간을 계획하였다.

심층 면접은 우선 콜센터 여성 중 흡연자임을 스스로 밝히거나 흡연 행위가 관찰되는 여성 직원을 대상으로 실행하였다. 또한 콜센터의 흡연 관련 정책과 입장을 이해하기 위해 상담원을 관리하는 관리직 종사자를 추가적으로 심층 면접하였다. 면접 시 모든 연구 대상자에게 연구의 목적에 대해 설명하고, 그 내용을 문서로 제공하였으며, 정보 사용 및 녹취에 대한 동의서에 자필 서명을 받은 후 면접을 진행하였다. 인터뷰는 연구 대상자마다 1-2회(회당 1-2시간)씩 시행하였으며, 장소는 연구 대상자가 편리한 곳으로 선정했는데, 주로 콜센터 휴게실에서 이루어졌다. 공식적인 심층 면접 외에도 비공식 면접, 일상 대화, 금연상담을 통해서도 정보를 수집하였다. 대부분의 비공식 면접, 금연상담은 흡연실로 나가는 통로 옆 휴게실에서 이루어졌다. 이 휴게실은 저녁 시간에 상담원들의 식사 장소로도 활용되는 곳으로, 연구자는 식사를 위해 모인 상담원들을 대상으로 간식(주로, 사탕과 초콜렛)을 제공하면서 자연스럽게 친분을 쌓고 업무와 흡연에 대해 일상적인 대화를 나눌 수 있었다. 휴게실 외에도 흡연 구역에서 참여 관찰을 하면서 간단한 일상적 대화를 통해 정보를 수집하였다.

참여 관찰은 실제 콜센터 여성의 업무 과정을 관찰하고, 대화 방식과 표정, 몸짓 등을 기록하였다. 그리고 지정된 흡연 구역에 머물면서 여성 흡연자의 흡연 장면을 관찰하고, 다른 여성 흡연자와의 대화, 몸짓, 표정을 관찰 및 기록하였다. 흡연 구역 이외에도 다른 직원용 휴식 장소에서도 동일하게 참여 관찰하였다. 특히, 연구자는 현지조사 초반에 콜센터 여성의 흡연율과 행태를 간접적으로나마

조사하기 위해 흡연실 입구에서 흡연실을 출입하는 여성의 숫자를 분단위로 기록하였으며, 흡연실 사용 시간 또한 기록하였다. 한편, 연구 기간 중에 연구자와 함께 콜센터 이동 여성금연클리닉에 참여한 금연상담 간호사를 인터뷰하여 Z콜센터 흡연 여성에 대한 정보를 추가적으로 획득하였다.

연구 기간 중 '의사'라는 연구자의 신분은 연구 초반에 한계점으로 작용하였다. 금연상담을 동시에 진행하는 연구자에게 연구 대상자들은 스스로를 콜센터 여성이 아닌 금연상담을 받는 '환자'로 규정하고는 했다. 편한 저녁 식사 시간에도 어느 정도의 친분이 생기기 전까지 연구자는 일상적 대화 속에서도 항상 '의사 선생님'으로 호칭되었다. 또한 이미 10년간 의료현장에서 의사로서의 주체성을 습득하였기에 아무리 주의를 하더라도 연구 대상자들에게 편안한 연구자로 받아들여지는 데는 분명 한계가 있었을 것이며, 그로 인해 불가피하게 자체 검열된 진술을 얻는 경우도 있었을 것이다. 그렇지만, 보건소에서 파견된 의사라는 확실한 신분 덕분에 콜센터 내부 구석구석을 관찰할 수 있었음은 물론, 관리자급 직원들까지 어렵지 않게 면접을 시행할 수 있었던 나름의 장점이 더 컸을 것이라 판단하였다. 연구자가 금연상담 의사로 현지에 들어간 것은 무엇보다 현지에 참여하기 위한 방법을 모색하는 과정 속에서 나온 하나의 방편이기는 했지만, 그렇다고 금연상담 활동 자체에 완전히 무관심하거나 그 역할을 단순히 연구를 위한 수단으로 생각했던 것은 아니다.

연구자는 5개월 간의 연구기간 동안 총 35명을 심층 면접하였다. 구체적으로 여성 상담원 25명(흡연자 24명, 비흡연자 1명), 여성 관리자 6명(흡연자 6명), 본사 직원 3명(남성흡연자 1명, 여성 흡연자 1명, 여성 비흡연자 1명), 보건소 금연상담사 1명(여성 비흡연자)이 포함되었다. 연구 대상자들의 목록 및 특이사항은 <표1>과 같다. 이외에도 M보건소 보건소장, 지역보건과 건강증진팀장 및 금연클리닉 상담사, Z콜센터 본사 총무팀 과장, 고객보호팀 교육담당자와 비공식 면접을 통해 정보획득에 도움을 받았다.

No	면접자	연령 (만)	학력	결혼유무	직책	근속 년수	첫 흡연	총 흡연	흡연량 (1 일)	특이사항
1	L1	32	고졸	기혼(자녀 2명)	본사 직원	8년	19세	8년	10개비	임신, 출산 후 금연 유지하다 입사하면서 재흡연, 상담원에서 본사로 스카우트
2	S2	32	대졸	약혼	본사 직원	8년	비 흡연자			콜센터 금연사업 담당자, 상담원에서 본사로 스카우트
3	J1 (*남성)	32	대졸	결혼(사내 상담원과 결혼)	본사 직원	3년	17세	15년	15개비	콜센터 근무하면서 대학졸업, 상담원에서 본사로 스카우트
4	A2	33	대졸	미혼	실장	7년	20세	13년	10개비	흡연 통제가 상담 업무에 지장이 있다고 생각
5	K9	34	고졸	미혼	실장	7년	20세	14년	10개비	비만
6	B	29	전문대졸	미혼	파트장	6년	19세	10년	반갑	상담원 고인 상담시 흡연 자주 이용
7	K1	21	고졸	미혼	CS 매니저	3년	14세	7년	10개비	텔레마케팅 업무에 매우 만족
8	M	30	고졸	약혼	CS 매니저	4년	20세	10년	15개비	남자친구가 비흡연자라 금연 시도
9	A1	32	전문대졸	미혼	선임	3년	23세	9년	10개비	개인 쇼핑몰 운영 경험
10	S1	29	대학 중퇴	미혼	CS 상담원	2년	27세	1.5년	10개비	입사 후 첫 흡연시작
11	K7	35	고졸	기혼(자녀 1명)	CS 상담원	5년	18세	17년	10개비	비만, 소주 5병/회*2회/주
12	L4	40	고졸	기혼(자녀 2명)	상담원	1년	20세	20년	10개비	천식, 자녀 교육때문에 저녁 근무(오후 7시~자정)
13	K2	26	대학 중퇴	미혼	상담원	2개월	20세	6년	10개비	목 디스크로 퇴사
14	O	33	고졸	미혼	상담원	6개월	23세	10년	30개비	당뇨, 우울증, 고도비만
15	P3	26	고졸	미혼	상담원	1년	15세	12년	20개비	2세 걱정으로 금연 생각
16	C	25	고졸	미혼	상담원	8개월	15세	10년	20개비	니코틴 의존성 높아 걱정, 결혼 준비 위해 금연 원함
17	J3	33	고졸	미혼	상담원	1년	20세	13년	10개비	피부문제, 가래 등으로 금연 고려
18	K4	40	고졸	미혼	상담원	6개월	18세	22년	10개비	대상포진, 고도비만
19	L5	28	고졸	미혼	상담원	6개월	15세	13년	10개비	과거 6개월 금연시 체중 6kg 증가해 금연실패
20	L3	28	고졸	미혼	상담원	1년	16세	12년	10개비	찾은 음주

No	면접자	연령 (만)	학력	결혼유무	직책	근속 년수	첫 흡연	총 흡연	흡연량 (1 일)	특이사항
21	L2	30	고졸	기혼	상담원	6 개월	20 세	10 년	10 개비	남편이 흡연사실 모름, 2 년 금연 뒤 입사하면서 재흡연
22	Y	29	고졸	미혼	상담원	3 년	21 세	8 년	10 개비	어려운 가정사로 흡연 시작
23	K8	27	고졸	미혼	상담원	1 년	16 세	11 년	20 개비	흡연량 많을 때는 가슴통증 발생
24	P1	29	고졸	기혼	상담원	4 년	20 세	9 년	10 개비	신혼, 남편 비흡연자로 흡연사실 모르고 있음
25	K6	27	고졸	미혼	상담원	6 개월	11 세	14 년	20 개비	고도비만, 초등학교 4 학년 때 첫 흡연, 중 1 부터 본격 흡연
26	P2	26	고졸	미혼	상담원	1.5 년	13 세	13 년	10 개비	금전적 문제로 1 년 금연, 입사 이후 바로 재흡연
27	J2	27	고졸	미혼	상담원	1.5 년	21 세	6 년	10 개비	입사 전 2 개비/일에서 입사 후 10 개비로 흡연량 증가
28	K5	42	대졸	기혼(자녀 1 명)	상담원	6 개월	비 흡연자			입사 후 빈혈, 우울증세 및 어깨 관절통 호소
29	L6	20	고졸	미혼	상담원	3 개월	16 세	4 년	7 개비	치아 변색으로 금연 고민
30	N	28	고졸	미혼	상담원	1 년	19 세	10 년	10 개비	퇴근 후에 주로 흡연
31	L7	27	고졸	미혼	상담원	2 년	17 세	10 년	15 개비	고도비만, 입사 전 8 개월 금연했으나 입사 후 재흡연
32	K10	24	고졸	미혼	상담원	2 년	15 세	9 년	15 개비	남자친구(흡연자)의 압박으로 금연 고려
33	S3	28	고졸	미혼	상담원	2 년	20 세	8 년	10 개비	고도비만, 흡연으로 입냄새 걱정
34	K11	31	전문대졸	미혼	상담원	2 년	19 세	11 년	6 개비	가족의 금연 압박 강함
35	K3	36	대졸	기혼(자녀 2 명)	보건소 금연상담 사(간호사)		비 흡연자			콜센터 금연상담 경력자

< 표 1 > 연구 대상자 목록 및 특이사항

4. 논문의 구성

본 논문은 다음과 같은 구성으로 서술될 것이다.

II장에서는 Z콜센터 흡연 여성의 입사 전 및 입사 시까지의 흡연 경험에 대해 논의하고자 한다. 연구자는 우선적으로 Z콜센터 여성의 흡연율을 확인하고, 여성 흡연자의 일반적 특성(연령, 학력, 근무연수, 흡연기간 등)을 살펴볼 것이다. 다음으로 최근의 연구들에서 논의되고 있는 학력 및 직업 등에 따른 여성 흡연율의 계층화 현상이 콜센터 여성들 사이에서도 관찰되는지를 검토해볼 것이다. 이를 위해 연구자는 여성 상담원들의 일반적 특성은 물론 이들과의 면담 사례, Z콜센터의 구체적인 취직 조건, Z콜센터 흡연 여성 설문조사 결과, 한국 성인 여성 흡연율의 계층화 현상에 대한 여러 논문들을 중심으로 분석을 시도할 것이다. 또한, 연구자는 개별 심층 면접을 통해 콜센터 여성의 입사 전 개인적 경험(학교생활, 가정생활) 속에서 계층적인 특성들이 흡연 선택에 직·간접적으로 영향을 주었는지를 살펴볼 것이다. 특히, 여성 상담원의 흡연 경험에 대한 부모들의 반응이 어떠했고, 또 그것이 여성의 흡연 행위에 어떠한 영향을 주었는지를 검토해볼 것이다.

III장에서는 Z콜센터 흡연 여성의 입사 후 흡연 경험에 대해 논의하고자 한다. 연구자는 우선 여성 상담원의 흡연 생활이 어떠한지를 실제 흡연실에 대한 관찰 결과를 중심으로 보여줄 것이며, 심층 면접을 통해 얻는 사례들을 중심으로 여성 상담원들이 어떠한 이유에서 흡연 행위를 지속하는지 살펴볼 것이다. 이어서 여성 상담원의 실제 노동 경험을 살펴보고, 콜센터에 어떠한 노동 통제 기술과 흡연 관리 방식이 존재하는지 구체적으로 검토할 것이다. 그리고 이러한 통제 및 관리 방식들이 콜센터 여성의 흡연 행위에 어떻게 영향을 주는지 다루어 보고자 한다.

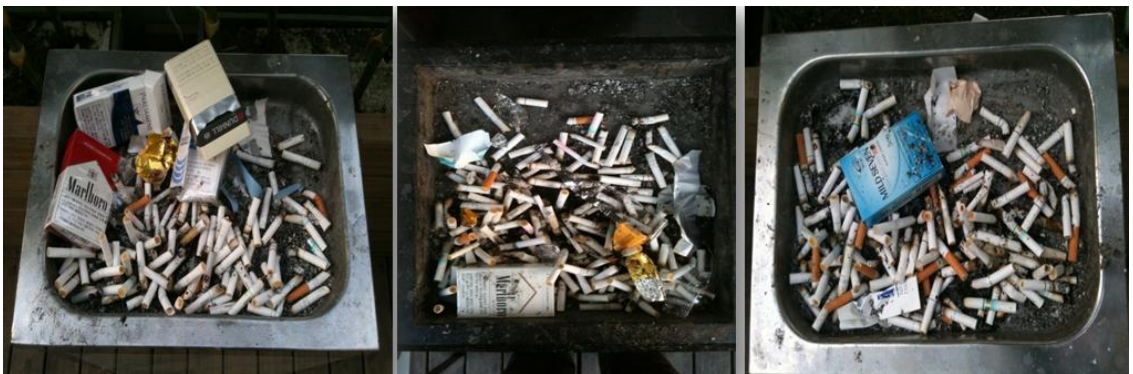
IV장에서는 앞서 여성 상담원이 흡연을 '시작하게 된' 이유(II장)와 '지속하는' 이유(III장)에 대해 다룬데 반해 주로 여성 흡연자들이 담배를 '끊지' 못해 갈등하는 현실에 대해 논의해보고자 한다. 연구자는 이를 위해 먼저 연구자가 직접 참여한 Z콜센터 금연사업의 경험에 대해 살펴볼 것이다. 이를 통해 여성 상담원에 대한 기존 금연프로그램의 한계 및 그 대안으로서 흡연 여성의 주체성에 대한 논의가 지니는 가치에 대해 다루어보고자 한다. 이어서 개별 여성들의 사례를 통해 이들의 삶 속에서 흡연에 대한 복잡한 사고와 감정이 형성된 과정을 살펴보고, 특히 여성 흡연자로서 겪고 있는 심리적 갈등과 열망에 대해 살펴보고자 한다. 마지막으로 이러한 개별 여성들의 주체성이 내포하고 있는 사회문화적 함의에 대해 논의해보고자 한다.

II. 콜센터 여성의 과거 흡연 경험과 계층성

1. 콜센터 여성의 높은 흡연율의 의미

1) 콜센터 여성의 흡연 실태 및 일반적 특성

연구자가 Z콜센터를 방문하고 가장 처음 찾아간 곳은 대다수의 상담원들이 흡연 장소로 이용하는 '테라스' 흡연실이었다. 이 곳에는 철제 재떨이가 3개 비치되어 있었고, 그 안에는 셀 수 없이 많은 담배꽂초가 들어 있었다. 연구자는 <사진1>과 같은 현장을 목격하고 Z콜센터 여성의 흡연율이 높을 것이라는 소문을 간접적으로나마 확인할 수 있었다.



< 사진 1 > Z콜센터 테라스 흡연실 재떨이 사진

흡연 실태를 확인하기 위해 제일 먼저 금연사업 담당자인 본사 직원 S2에게 문의해 본 결과, 자체 조사⁷를 통해 하청업체 3곳의 여성 흡연율이 A업체 17%, B업체 12%, C업체 19%로 파악되었다. 그렇지만, 이 결과는 작년부터 Z콜센터에 금연상담을 해 온 보건소 금연상담 간호사 K3와 하청업체 관계자의 경험(이들은 모두 적어도 30-40%의 흡연율을 예측했다)과 어긋나는 수치였다. 연구자가 직접 흡연실을 방문한 여성을 측정해 본 결과에서도 흡연율이 적어도 20%는 넘을 것으

⁷ Z콜센터 본사의 고객보호팀은 2012년 2월에 자체 금연프로그램(금연펀드)의 시행을 앞두고 흡연실태를 파악하였다. 조사는 하청업체 실장들을 통해 흡연율만을 측정하였다.

로 판단되었다⁸. 많은 사람들(보건소 금연상담사, 본사 관리자, 하청업체 관계자)이 콜센터 여성의 높은 흡연율을 체감하고 우려의 목소리를 냈지만, 연구가 시작되는 시점까지도 정확한 실태 파악이 이루어지지 못한 상황이었다.

연구 기간 중 이루어진 한 연구팀⁹의 설문 조사에 따르면, Z콜센터 여성의 전체 흡연율은 35%에 이르는 것으로 나타났다. 특히, 20-30대 여성의 경우 40%가 넘는 높은 흡연율을 보였다. 이것은 콜센터의 자체 조사에서 나온 결과보다 2배나 더 높은 수치였지만, 연구자가 측정한 자료와 오히려 근접한 측면이 있다. 이러한 수치의 차이는 내부적으로 시행된 조사의 정확도에도 문제가 있을 수 있지만, 본사 남성 관리자들과의 여성 흡연에 대한 '원색적 비난'-이것은 III장에서 자세히 다룰 것이다-도 영향을 주었을 것이라 판단된다.

서비스직 여성의 흡연율이 타 직종에 비해 높다는 사실을 처음으로 지적한 논문에서는 그 원인을 "직업 자체의 특성, 즉, 특정 직업에서의 물리적, 심리적 작업조건"으로 판단하였다(조흥준 외 ibid: 368-369). 저자들이 이러한 결론에 도달한 것은 교육수준, 결혼상태, 기저 건강수준(주관적 건강상태)을 보정한 '통계' 결과에서도 직업 간 흡연율 차이에 유의성이 나타났기 때문이다. 그렇지만, Z콜센터에서 일하는 흡연 여성 K2와 K6는 이들과 전혀 다른 원인을 지적하고 있다. 그녀

⁸ 연구자는 직접적으로 여성 상담원의 전체 흡연율을 측정할 수 없어 간접적으로나마 확인해 보고자 토요일 오후 Z콜센터 흡연실에서 여성 흡연자 수를 직접 세어 보았다. 그 결과 '3시 17분(2명), 3시 20분(3명), 3시 26분(2명), 3시 26분(1명), 3시 28분(2명), 3시 29분(2명), 3시 30분(3명), 3시 31분(1명), 3시 34분(1명), 3시 36분(3명), 3시 39분(2명), 3시 45분(1명)...'과 같이 거의 1분에 1명 꼴로 흡연실을 방문했으며, 총 23명의 방문자들은 모두 다른 사람들이었다. 이 날 이 시간대 실제 근무 인원이 100여명 가량이었다고 하니, 잠깐의 조사만으로도 흡연율이 23%에 육박한다. 따라서 20% 미만으로 조사된 내부 결과는 흡연 실태를 정확히 반영하지 못했다고 볼 수 밖에 없다.

⁹ 울산의대 가정의학과 조흥준 교수를 중심으로 이루어진 서울시 금연형평사업팀은 연구자가 현지조사를 시행 중인 2012년 7월에 Z콜센터 여성 250명을 대상으로 설문 작업을 시행하여 흡연 행태, 감정노동 수준, 업무 실태 등을 조사하였다. 연령별 흡연율은 20대 47.5%, 30대 43.8%, 40대 9.8%였으며, 학력별 흡연율은 고졸 이하 41.7%, 대졸이상 27.1%로 나타났다. 이 설문 결과의 구체적 내용은 「서울시 건강 격차 해소를 위한 보건정책 방안 연구: 중간 보고회」(2012.8.21) 자료집을 참고하였다.

들은 직장 자체의 스트레스보다는 입사 전 흡연 여부가 더욱 중요할 수 있음을 암시하고 있다.

"내가 벌어 먹고 살아야 되는, 생계를 책임져야 하는 젊은 여성들이 텔레마케터에 많이 몰리는 것 같다. 그 사람들이 원래 주위 환경이 어땠는지, 많이 배웠는지, 이런 건 아무튼 잘 모르겠지만, 확실한 건 이 직종에 들어와서 담배를 배운 것 보다 원래 피웠던 사람들인 것 같다"
[5/14, K2 인터뷰]

"(여기서는 일이 힘들어서 담배를 끊기가 어려운 것인가) 그것 때문에 못 끊는다는 것은 사실 다 핑계다. 사실 금연하겠다는 것은 자신의 의지가 가장 중요하다. 그리고 입사 전에 흡연했던 사람들은 이미 피우고 있었기 때문에 스트레스 받을 때도 피우는 것이다. 그리고 사실 여기 일이 힘들다고 하지만 담배 피우는 사람은 어딜 가도 피운다"[5/2, K6 인터뷰]

실제로 연구자가 직접 면담을 시행한 연구 대상자 35명 중 흡연 여성 31명의 평균 흡연 경력은 10.8년이었고, 평균 근속 연수는 2.3년에 그쳤다. 이것은 대부분이 콜센터 입사 전부터 흡연생활을 경험하거나 유지하고 있었음을 뜻한다. 즉, 직업의 특성과 무관하게 이들은 '이미' 입사 전부터 흡연자이었거나 흡연 경험이 있었던 것이다. 실제로 인터뷰 대상자 중 오직 한 명만이 입사 후 처음으로 흡연을 시작했고, 4명이 금연을 유지하다가 입사와 동시에 흡연을 다시 시작하였다. 이러한 연구자의 경험은 앞서 언급한 서울시 금연형평사업팀의 Z콜센터에 대한 설문 결과에서도 재차 확인되었다. 이 설문 결과에 따르면 Z콜센터 흡연 여성의 97%가 입사 전에 흡연을 경험했다. 따라서, Z콜센터 흡연 여성의 높은 흡연율은 텔레마케팅이라는 직업의 특성보다는 오히려 Z콜센터에 취직한 여성 중 흡연자의 숫자가 많다는 것이 가장 적합한 설명일 것이다.

그렇다면, Z콜센터에 취직한 여성들 중 흡연자의 숫자가 왜 많은 것일까? 이것에 답하기 위해서는 우선적으로 이곳에 취직한 여성들의 일반적인 특성에 대해 살펴볼 필요가 있다. 연구자가 만난 흡연 여성 31명의 일반적인 특징을 살펴보면, 대다수가 고졸(27명)이며, 20-30대(20대 19명, 30대 10명)에 속한다. 앞의 연구팀에서 시행한 설문 결과에서도 Z콜센터 여성의 55.6%가 고졸이며, 72%가 20-30대에 속한다. 이러한 결과는 <표 2>에서 볼 수 있듯이 2006년 산업·직업별 고용인

구조사 결과와 크게 다르지 않다(한국고용정보원 2006). 이러한 특징은 통계적 수치뿐만 아니라 콜센터 여성의 인터뷰 내용에서도 어렵지 않게 확인할 수 있다.

< 표 2 > 콜센터 근무자의 일반적 특성에 대한 통계 자료 비교(단위: %)

텔레마케터 현황		2006년 산업·직업별 고용인구조사 ¹⁰	2009년 국가인권위 조사 ¹¹	2012년 Z콜센터 조사 ¹²
성 별	남성	10.8	2.0	3.5
	여성	89.2	98.0	96.5
학 력	고졸 이하	61.0	32.5	55.6
	전문대 졸	23.2	42.7	44.4
	4년제 대졸	15.8	24.0	(전문대, 4년제 구별하지 않음)
	대학원 졸 이상	-	0.8	
연 령	10대	-	2.8	
	20대	31.0	29.7	27.3
	30대	28.4	35.1	44.4
	40대	31.1	29.3	28.2
	50대	9.6	3.1	·

¹⁰ 출처: 한국고용정보원. 2006. 『2006년 산업·직업별 고용인구조사』

¹¹ 국가인권위원회(2009)는 한국 콜센터 노동력 구성의 특징을 크게 5가지로 요약하였다. 첫째, 매우 높은 여성 비중, 둘째, 압도적인 비정규직 비율, 셋째, 높은 간접고용 비중과 외주화의 잠재적 위험, 넷째, 저임금 그리고 짧은 근속기간과 잦은 이직: 불안정적 업종 노동시장, 다섯째, 인바운드 콜의 감정노동과 아웃바운드 콜의 실적 압박이다. 국가인권위원회는 감정노동과 관련하여 여성 텔레마케터가 받을 수 있는 다양한 인권침해 사례를 강조하고 있으며, 실제로 최근 여성 감정노동자들의 인권 향상을 위해 현장에서 활용할 수 있는 "여성감정노동자 인권수첩"을 제작해 배포하였다. 그렇지만, 여성 상담원의 흡연율에 대한 조사는 전혀 이루어지지 않았다. 한편, 2009년 국가인권위에서 설문조사(콜센터 종사자 559명 설문)한 결과에서는 특징적으로 고졸 여성 비율(32.5%)보다 전문대 이상 졸업 여성 비율(66.7%)이 높게 나왔다. 이에 대해 해당보고서는 특별히 언급하고 있지 않다.

¹² 「서울시 건강 격차 해소를 위한 보건정책 방안 연구: 중간 보고회」 자료집에서 참고.

"(TM에 취직하는 분들은 대개 어떤 분들인가) 요즘에는 아줌마, 주부들이 많이들 오시는 것 같다. 물론 젊은 애들도 많이 온다. (학력은 어떤 것 같은가) 젊은 애들은 아무래도 고졸이 제일 많다. 여기가 전문직도 아니고 조건이 까다로운 것도 아니고 하니깐 많이들 오고 또 많이들 나간다"[6/4, A1 인터뷰]

"요즘에는 워낙 콜센터에 어린 사람들이 많다. 나이 많은 사람들보다는. 그런데 어린 사람들이 대부분 중학교, 고등학교 때부터 담배를 접해 왔던 사람들이기 때문에 거의 흡연자가 원체 많았었고, 사실 콜센터에 흡연실이 없다고 하면 그런 콜센터에는 아마 사람들이 취업을 안 하려고 할 거다"[7/30, A2 인터뷰]

A1, A2는 인터뷰에서 공통적으로 콜센터에 젊은 여성이 많고, 고졸이 많다는 점을 지적하고 있다. 여기서 특히 주목할 부분은 입사의 조건이 까다롭지 않아 '고졸'이 많다는 점, 젊은 여성들이 '중·고등학교 시절'부터 흡연 경험을 하는 경우가 많다는 점이다. 이들의 이 같은 경험적 지식은 고졸 여성이 많고 20-30대 젊은 여성이 많다는 <표 2>의 설문 조사 결과가 어떻게 Z콜센터의 높은 흡연율로 연결될 수 있는지를 이해하는 데 있어 매우 중요한 단서를 제공해 주고 있다. 연구자는 '젊은 여성과 고졸', '까다롭지 않은 취직 조건'- 이 두 가지 요인이 콜센터 여성의 입사 전 높은 흡연율과 어떠한 연관성이 있으며, 그것이 무엇을 뜻하는지 논의해보고자 한다.

2) '낮은 학력'과 '낮은 취직조건'

우선, 콜센터 여성의 학력(고졸) 및 연령대(20-30대) 구성이 흡연과 관련하여 중요한 의미를 지니는 이유는 여성 흡연에 대한 가장 최근의 국내 연구들이 젊은 여성의 흡연율 증가와 학력 수준에 따른 여성 흡연율 격차를 지적하고 있기 때문이다. '서울 지역사회 건강조사'(2008) 결과를 분석한 Kim 외의 연구(2012)와 '국민건강영양조사'(1992, 1998, 2001, 2005, 2008)와 '청소년 건강행태조사'(2005, 2008, 2009) 결과를 분석한 서미경의 연구(2011)는 40세 이하의 여성 흡연율이 증

가하고 있는 것과 함께 학력이 낮고, 육체노동¹³에 종사할수록 여성의 흡연율이 높아지고 있음을 보여주고 있다. 두 연구는 한국 성인 여성의 흡연이 사회경제적 요인-특히, 학력과 직업-에 의해 뚜렷이 구분되는 계층화 현상이 진행 중임을 지적하고 있다. 따라서, 입사 전부터 형성된 콜센터 여성의 높은 흡연율은 젊은 여성의 흡연을 증가, 저학력 여성의 상대적 흡연을 증가라는 한국 성인 여성의 흡연 양상을 그대로 반영하고 있다고 보아야 한다. 즉, Z콜센터 여성의 높은 흡연율은 한국 성인 여성 흡연율의 계층화 현상을 보여 주는 또 하나의 사례라 할 수 있다.

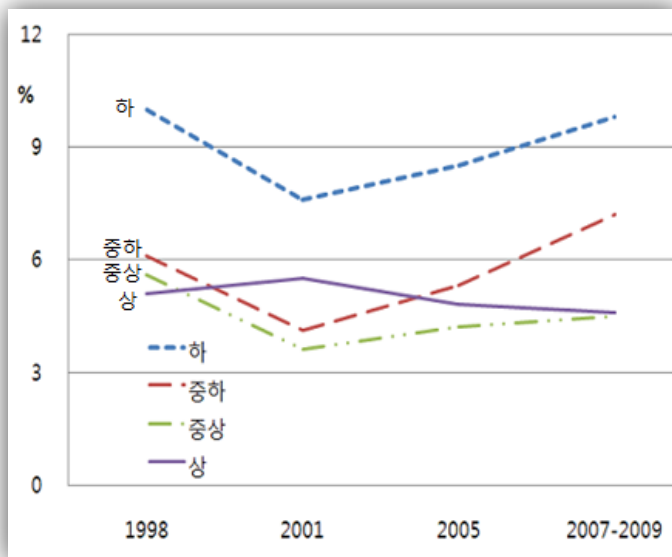
한국 성인 여성 흡연의 전체적 흐름은 고연령층의 흡연율이 감소하는 반면, 저연령층의 흡연율이 증가하는 것이다(Khang & Cho 2006). 그렇지만 젊은 여성의 흡연율이 증가한다는 현상은 모든 계층에게 일관되게 나타나지 않으며, 오히려 사회경제적 계층에 따른 흡연을 격차 증가라는 중요한 현상이 내포되어 있다. <그림 1>¹⁴은 여성 흡연율의 소득 계층¹⁵간 격차가 2000년대에 들어오면서 점차 증가하고 있음을 잘 보여주고 있다.

계층 간 흡연을 격차가 사회적으로 중요한 의미를 지니는 것은 한국에서 흡연이 ‘계층 간 사망불평등’을 일으키는 가장 중요한 위험요인이기 때문이다(Khang et al. 2008). 같은 문제의식 속에서, 국내에서 흡연의 사회경제적 불평등에 대한 다양한 연구들(Cho et al. 2004; 김창석 외 2006; 조홍준 외 2006; 김혜련 2007)이 지속적으로 진행되었고, 그 연구결과가 함축하는 보건정책적 가치에 대한 논의들이 지속되어 왔다(Khang et al. ibid; Khang & Lee 2012). 한편, 국내뿐만 아니라 서구에서도 이미 여성의 흡연율과 사회경제적 불평등이 밀접히 연관되어 있다는 연구들이 지속적으로 발표되어 왔다(Fernandez et al. 2001; Federico et al. 2007; Leinsalu et al. 2007; Legleye et al. 2011).

¹³ 두 연구는 2007년 한국표준직업분류에 따라 노동의 종류를 구분한다. '비육체노동'(non-manual labor)에는 관리자, 전문가 및 관련종사자, 사무종사자가 속하고, '육체노동'(manual labor)에는 서비스 종사자, 판매 종사자, 농림어업 숙련 종사자, 기능원 및 관련기능 종사자, 기계조작 및 조립종사자, 단순노무 종사자자가 속한다. 콜센터 직원은 육체노동에 속하는 것으로 판매 종사자 중 통신 판매직에 속한다.

¹⁴ 『국민건강영양조사 자료(1998년-2009년)의 분석 결과』, 보건복지부와 질병관리본부. 2010. p. 76-77

¹⁵ 여기서 ‘소득 계층’은 가구의 월평균 소득을 4분위로 나누어 상위 20%에 속하는 집단은 ‘상’, 상위 20~40%에 속하는 집단은 ‘중상’, 하위 20~40%에 속하는 집단은 ‘중하’, 하위 20%에 속하는 집단을 ‘하’로 표시하였다.



< 그림 1 > 한국 성인 여성의
소득 계층간 흡연율(%)
차이의 시계열적 변화 양상

한국 여성의 흡연율에 미치는 사회경제적 요인으로는 기본적으로 소득을 비롯해, 교육수준, 직업, 고용상태가 주목을 받았다(Khang et al. ibid; 서미경 ibid). 그 중에서도 특히 교육 수준은 여성의 흡연 시작과 중단에 있어서 가장 중요한 요소로 주목 받고 있다(Kim et al. ibid). 이 같은 연구 결과는 Z콜센터 여성의 경험을 통해 확인할 수 있다.

"(콜센터 여성이 담배를 많이 피우는 것 같은데 왜 그런가?) 우선은 스트레스가 많이 있는 일이다 보니깐 그런 면이 있는 것 같다. 이런 얘기는 좀 그렇긴 한데, 솔직히 백화점도 아는 여자 친구들, 초등학교 친구들도 있고 한데, 그 친구로 인해 다른 친구들, 동료들도 많이 봤다. 그 친구도 화장품 코너에서 일을 했는데, 이렇게 이야기하면 좀 그렇지만, 어떻게 보면 콜센터나 백화점은 학력을 보고 뽑는 직종은 아니다 보니깐 아무래도 그렇지 않을까 생각을 한다. 내 생각에 인문계나 이런 데는 주위환경 자체가 아무래도 실업계나, 상고보다는 흡연을 접하는 게 좀 더 적다. 나도 그랬지만 흡연이라는 게 환경, 친구의 영향을 많이 받으니까 실업계나 상고 나온 여성들이 좀 더 흡연율이 높을 수 있다. 실업계 쪽은 그리고 바로 취직을 하고 대학을 가지 않는 사람들이 많으니

간 좀 더 많이 피우지 않을까 한다. 백화점 친구도 상고 나오고 나서 바로 취직을 했다. 어렸을 때 취직을 한 사람들은 다시 학교로 가기 어렵다. (여기는 전문계 고졸이 더 많은가) 내가 보기에는 상고, 실업계고 출신이 고졸 중에 더 많은 것 같다. 내가 아는 사람들도 있고. 내가 보기에는 그런 것이 흡연율이 높은 것에 영향이 있다고 본다. 여기는 전문성을 요하지도 않고 고졸이면 취직이 되기 때문에 더 그런 것 같다 "[7/16, J1 인터뷰¹⁶⁾

Z콜센터의 흔치 않은 남성 상담원인 J1은 콜센터 여성의 흡연율이 높은 원인을 상담원들의 '낮은 학력'으로 보고 있었다. 그는 특히 고졸 중에서도 실업계고 출신이 콜센터에서 다수를 차지한다고 강조하였다¹⁷⁾. 학력, 특히 학교의 성격(일반계고 대 전문계고)에 따라 흡연에 노출되는 정도가 다를 수 있다고 지적한 J1의 이야기는 단순히 개인적 선입견일 가능성을 완전히 배제할 수는 없겠지만, 적어도 학력 수준과 여성 흡연율의 연관성을 이해하는데 참고자료가 될 수 있다.

"(TM 여성분들을 보고 느꼈던 인상은 어땠나) 솔직히 모범생 느낌은 없었다. 흡연시작 연령을 물어보면 초등학교 5, 6학년 때 시작한 이도 있었고, 대부분 10대 중학교 시절에 흡연을 처음 경험한 이들이었다. 평범해 보여도 가정사를 들어보면 부모가 이혼한 이들이 기억에 많았던 것 같았고, 그래서 할머니 밑에서 컸다는 얘기도 있었던 것 같다. 그리

¹⁶⁾ J1의 인터뷰 내용에는 “않을까 한다”, “그런 것 같다”와 같이 추측성 표현이 많다. 이러한 추측성 표현에도 불구하고 J1의 인터뷰 내용을 인용한 데에는 Z콜센터에서 J1이 젊은 여성상담원의 근무 중 애로사항 및 진로에 대한 상담경험이 많아 여성상담원의 실태를 잘 알고 있을 것이라는 본사 고객정보 보호팀장의 추천을 받았기 때문이다. 또한 J1은 연구자와의 면접시 직장동료들에 대해 부정적인 이야기를 하는 것을 매우 조심스러워 했으며, 간접적으로나마 동료 여성들에게 좋지 않은 영향을 줄지 모른다는 생각에 확정적인 표현을 피하는 모습이었다.

¹⁷⁾ 실제로 보건복지부(2011)는 일반계고 여학생과 전문계고 여학생의 흡연율의 차이가 2005년 22.1%(일반계고 7.5% vs 전문계고 29.6%), 2007년 18.7%(6.4% vs 25.1%), 2008년 19.0%(6.4% vs 25.4%)라고 발표하였다. 보건복지부는 『제3차 국민건강증진종합계획(2011~2020)』에서 이 같은 차이를 2020년까지 9.0%로 감소시키는 것을 목표로 설정하였다.

고 집에 돈이 없었고, 아빠가 술을 많이 마시고 폭력적이었다는 얘기도 있었다. 담배를 일찍 배운 애들이 공부하고 올바른 친구가 있겠나? 그저 그런 친구들 접하다가 피우게 되는 거다. 그리고 학력은 고졸이 많은 것 같았고, 대학을 입학해도 제대로 졸업한 애들은 없는 것 같았다...금연 리플렛을 읽어보라고 주면 안 읽는다. 글이랑 안 친한 듯 하다. 이들은 느낌상 학력이 높지 않은 것 같다. 예전에 상담할 때 나한테 대했던 태도들을 기억해 보면 더 그런 것 같다"[4/7, K3 금연상담 간호사 인터뷰]

한편, 2010년에 Z콜센터 직원(본사 직원 및 하청업체 상담원)에게 금연상담을 시행했던 간호사 K3 역시 여성의 흡연과 학력 수준 간의 연관성에 대해 지적하고 있다. K3의 이야기는 단순히 흡연자의 학력에 대한 통계 수치를 언급한 것이 아니라는 점에서 주목할 만하다. 그녀는 특징적으로 금연상담을 받는 콜센터 흡연 여성의 '태도'를 학력과 연결 지어 언급하고 있다. 물론, 일방적인 간호사 K3의 이야기이지만(K3 자신의 상담 태도가 여성 상담원의 '불성실'해 보이는 태도를 초래한 주된 원인일지도 모를 일이다), 여기서 알 수 있는 것은 실제 콜센터 여성의 개입에서 학업과 떨어진 사례들이 존재했다는 점, 그리고 이들 중 금연상담에 불성실한 모습을 보였다는 점은 간과할 수 없는 부분이다. 앞서 언급한 J1의 경험은 물론 K3의 경험은 이들이 만난 콜센터 흡연 여성들에 국한된 이야기일 수 있으며, 단순히 개인적 의견 혹은 선입견에 머무를 수 있을지 모른다. 그렇지만, 연구자가 이들의 이야기에 주목하는 것은 이들의 경험이 단순히 개인적 '경험'에 그치는 것이 아니라, 앞서 언급한 대규모 양적 연구들의 결과-한국 성인 여성의 흡연을 계층화 현상-와 같은 맥락에서 이해할 수 있기 때문이다.

앞서, 여성의 낮은 학력이 높은 흡연율과 연관되어 있다는 것을 살펴보았다. 그런데 이것이 어떻게 콜센터의 높은 흡연율과 연결된 것일까? 이 질문에 대한 해답은 앞서 언급했던 것처럼 콜센터의 '까다롭지 않은 취직 조건'에서 찾을 수 있다. 아래 소개한 Y의 사례는 콜센터에 취직하는 여성들의 전형적인 사례에 속한다. 콜센터 여성은 대부분 유명 인터넷 구직 사이트를 통해서 콜센터에 지원한다. 이 인터넷 구직 사이트의 초기 화면은 거의 모두 상담원을 모집하는 광고들¹⁸이다.

¹⁸ 인터뷰 대상자들이 지목한 대표적인 인터넷 구직사이트 두 곳을 확인해 본 결과, 초기화면에 우선적으로 소개하는 '플래티넘 상담정보', '슈퍼 채용정보' 란에 거의 모두 상담원을 모집하는 광고들이 있었다. 연구원이 현지조사한 Z콜센터도 조사

콜센터 업체들의 구직 광고에서 가장 눈에 띄는 부분은 <표3>에서 볼 수 있듯이 학력은 고졸 이상이면 충분하고 경력은 없어도 무관하다는 점이다. 아래 K1의 이야기처럼 '장애'만 없으면 된다고나 아예 면접조차 보지 않았다는 이야기들은 최소한의 조건조차 요구되지 않는 분위기를 보여준다.

[자 격 조 건]

- 학력사항 : 고졸이상의 학력자
- 경력사항 : 신입/경력 무관
- 우대사항
 - 고객서비스 마인드를 갖추신 분
 - 성실하고 책임감이 강하며 인성이 좋으신 분
 - 표준어 사용이 가능하신 분
 - 콜센터 상담업무가 가능한 장애 우대함

< 표 3 > 인터넷 구직사이트에 실린 전화상담원 자격조건 예

"(TM으로 취직하기는 쉬운가) 대개 쉽다. 진짜 쉽다. 내 친구는 면접도 안 봤다. 그 친구는 그 때 그냥 다 불러다 놓고 오리엔테이션 같은 거 하고 바로 취직했다. (어디서 알아 봤나) 나는 ***인터넷 사이트, 뭐 이런 데에서 알아 봤다. TM 자리는 진짜 많다. 항상 구직이 떠 있다. (왜 그렇게 자리가 많은가) 뭐 들어오기 쉬우니까 사람들이 교육받다가도, 교육 후 수습 기간에도 바로 그만두고 그런다. 그러니까 많이 그만 두니까 많이 뽑는 거 같다. (들어 올 때 조건이 있나) 뭐, 고졸이면 다 되는 것 같다. 면접 때는 기본적인 거 물어 봤다. 전에 뭐 했나, 성격은 어떤가 등이다" [5/18, Y 인터뷰]

"(입사 조건은 까다로운 건 없었나) 까다로운 건 없었다. 그냥 인상이나 대개 많이 봤고, 말도 많이 나누고. (자격 조건은 없었나) 뭐 장애만 없으면 됐던 거 같다. 손에 뭐 없고, 타자 치는 데 문제 없으면. (학력은) 고졸? 고졸 아니어도 상관없던 거 같다. 뭐 이해력만 빠르고" [5/31, K1 인터뷰]

기간 중 구직사이트에서 상담원을 모집하고 있었다.

콜센터의 이 같은 낮은 취업 문턱으로 인해 상담원 중 고졸 여성 및 주부¹⁹가 상대적으로 많이 존재한다는 것은 다른 연구 결과(국가인권위원회 ibid)를 통해 어렵지 않게 확인이 가능하다. 하지만, 콜센터 여성에 대한 기존 연구들은 이 같은 일반적인 특징들에 대한 통계조사는 시행하였지만, 여성의 흡연율을 측정하여 상호 연관성을 분석하지는 못했다. 반면에 실제 Z콜센터 현장에서 일하는 상담원 K4는 낮은 취업 문턱과 그로 인해 고졸 출신의 젊은 여성이 많이 유입된 것을 콜센터 여성의 높은 흡연율의 원인으로 이해하고 있었다.

“(현재 흡연하는 여성 직원들은 입사 후에 담배를 배운 건가) 이곳에서 흡연하는 직원들 대부분은 이미 고등학교, 대학교 때 배우고 들어 온 것이다. (그럼 담배를 피우는 분들이 입사를 많이 하는 건가) 여기는 대기업과 다르다. 대기업은 면접을 1, 2, 3차씩 보고 선발하지만 여기는 대기업 사무직하고는 다르다. 사실 말이 사무직이지 막노동이나 다름 없다. 여기는 누구나 와서 할 수 있어서 각종 계층이 다 온다. 전문지식이 필요 없어서 정말 다 온다. 피우는 사람만 뽑은 건 아니고 회사 문턱이 낮아서 그런 것이다”[4/4, K4 인터뷰]

K4의 이야기에서 특히 주목할 부분은 콜센터를 “막노동”에 비유했다는 점이다. 이 표현은 표면적으로는 콜센터가 비전문직이기 때문에 누구나 쉽게 취직할 수 있는 면을 강조하고 있지만, “막노동” 이외에는 다른 직장에 취직하기 힘든

¹⁹ 여기서 주목할 점은 콜센터 취직을 위한 자격조건에서 ‘성별 제한’ 항목을 찾을 수 없을 뿐만 아니라, 대부분 ‘성별 무관’으로 기재돼있다. 그럼에도, 취직을 하는 사람들은 대부분 고졸 여성과 주부이다. 이 같은 현상에 대해 젠더적 측면에서 비판적으로 접근한 연구들이 있다(정형옥 2005; 박홍주 2006). 정형옥(ibid)은 텔레마케터 여성 노동자의 경험에 대한 질적연구를 통해 콜센터가 선발과정에서부터 ‘다정하고, 부드럽고, 애교 섞인’ 여성의 목소리를 선호하며, 통상적으로 ‘20-27세의 고졸 이상 미혼 여성’을 직원들로 고용한다고 지적한다. 또한 박홍주(ibid)는 텔레마케터의 감정노동에서 보여지는 성차별적 통념에 대해 비판하였는데, 그녀는 감정노동이 ‘여자라면’ 누구나 할 수 있는 일로서 ‘인내심, 차분함, 섬세함, 배려, 상냥함’ 등이 여성이라면 타고나는 생물학적 본질로 인식하는 통념의 오류를 지적하였다.

여성들(낮은 학력에 무경력자)의 현실을 반영하고 있다. 콜센터를 “마지막 관문”이라고 이야기하는 아래 A2의 사례 역시 콜센터에 취직한 여성들의 현실을 잘 대변해 주고 있다. 즉, “마지막 관문”이라는 표현은 콜센터가 다른 직장에 취직하기 어려운 여성들이 마지막으로 선택하는 직장임을 의미한다. 또한 A2는 콜센터의 경력은 오로지 콜센터에서만 인정해준다는 점을 들어 콜센터에 한 번 취직한 여성이 타 직종으로 진출하는 것이 어렵다는 것을 지적하고 있다. 이것은 입사 전 흡연을 경험했던 여성이 콜센터의 개방적인 흡연 환경에 지속적으로 노출될 가능성이 적지 않음을 의미한다. 결국, “막노동”, “마지막 관문”이라는 상담원들의 표현은 학력이 낮은 여성들의 쉬운 취직을 뜻함과 동시에 이런 여성들의 흡연 행위가 장기화될 수 있는 가능성을 내포하고 있다.

"우리가 나이가 어린 애가 취직을 하면, '왜 어린 나이에 벌써 여기에 왔냐. 제일 마지막 관문 아니냐' 그렇게 이야기를 한다. 술을 먹으면서. 왜냐하면 워낙 입사가 쉬우니깐. 어느 정도 단정하고, 어느 정도 발음하는 데 문제가 없고, 어느 정도 타이핑 칠 줄 알고, 그러면 입사가 가능하다. 콜센터는 거의 마지막 관문이다. 입사 지원을 위해 *** 인터넷 사이트를 보건 어디를 보건 다 콜센터다. 그런데 콜센터는 자격 조건이 없다. 그리고 예전에 조금이라도 상담을 해 본적이 있다고 하면 그게 경력자가 돼서 또 쉽게 취직을 하게 되고. 그러다 보니깐 어린 애들은 본인이 하고 싶은 걸 하다가 올 수도 있는 건데, 너무 어린 나이에 들어오게 되다 보면 계속 콜센터만 다니게 된다. 콜센터는 한 번 일하게 되면 이 일만 찾게 되는 것 같다. 왜냐하면 다른 곳에 이것을 경력으로 삼을 수 있는 데가 없고...담배랑 좀 비슷하다. 한 번 들어오면 벗어나기 힘든 게. 내가 콜센터가 마지막 관문이라고 말하면 다들 끄덕이면서 '너무 일찍 들어왔죠' 이렇게 대답들을 한다" [7/30, A2 인터뷰]

2. 콜센터 여성의 계층성과 과거 흡연 경험

1) 콜센터 여성의 흡연에 미친 사회경제적 요인²⁰

²⁰ 서미경(2011)은 청소년(중1-고3)의 흡연율에 영향을 주는 통계적으로 유의미한

(1) 학교생활

최근 시행된 연구들은 '고졸' 여성이 '대졸' 여성보다 통계적으로 높은 흡연율을 보이고 있음을 보여준다(서미경 2011; Kim et al. 2012)²¹. 그렇지만, 학력과 흡연율이 어떠한 지점에서 연결되는지는 설명하지 못하고 있다. 학업에 대한 호기심이 적거나 성적이 낮은 것이 흡연의 '충분 조건'이 될 수는 없을 것이다. Z콜센터 설문 결과만 보아도 엄연히 고졸 중 약 58%는 비흡연자이며, 대졸 중에서도 약 27%가 흡연자이다. 연구자는 세 가지 특징적 사례들을 통해 고졸 여성들이 어떠한 맥락 속에서 흡연을 자연스럽게 선택하게 되었는지를 보여주고자 한다.

<사례 I-1. K1 C/S 매니저>

“중2 때 친구들과하고 놀다가 그 때 남자 애들이 담배를 많이 시작했다. 남자, 여자친구들과 어울리다가 배웠다. 그 때 많이들 배웠다. 그 씨즌에. 학교 다닐 때 끝나고 같이 놀다가. 그냥 물놀이하고 아이들이 한 번 피워보자, 한 번 피워보자. 남녀공학이었는데 **중학교, 서울에 있는 학교다. 거기서 끝나고서 많이 배웠다. 내 나이 또래 때는 초등학교때 시작한 애는 정말 드물었다. 거의 다 중학교 때 시작했다. 정말 호기심에 시작했다. 그 나이 때는 까불어 보고 싶어서. 그 때는 속상해서 피우고 그랬던 게 아니었다. 그리고 애들이 피우니깐 그래서 피웠다. 그 때는 솔직히 주변 시선이 있어서 좀 더 그랬다. 왜 피우면 잘 놀고 잘 나가 보이고 그런 게 있었다. 좀 썩 보이고, 선배들도 피우는 사람들 있었고, 그리고 '아! 노는 사람들은 담배를 다들 피우는구나, 당연히 노는 사람이면 피워야 되는구나!' 해서 피우게 됐다. 그냥 철없이 배웠다. (살 빠진다는 이야기 듣고 그러진 않았나) 아니다, 전혀. 그런 건 없었다. 흡연에 대한 이미지는 그 때 별로 나쁘진 않았다. 몸에 안 좋은 건 좀 알

사회경제적 요인으로 학생의 '학업성적', '교육수준', '가정환경'(아버지 학력, 가정 내 간접흡연, 부모 결혼상태, 부모 동거여부)을 제시하고 있다.

²¹ 서미경(ibid) 연구에서는 19~39세의 성인 여성 중 대졸이상 여성에 비해 고졸 여성의 흡연율 교차비가 3.01($p<0.01$)로 나타났으며, Kim 외(ibid)의 연구에서는 대졸이상 여성의 흡연율은 5.2%, 고졸 여성의 흡연율은 7.5%로 나타났다.

았지만, 나쁘다고는 생각하진 않았던 것 같다. (어떻게 구매했나) 그 때는 지나가는 사람 붙잡고 사달라고 했다. 정말 그 때는 대개 잘 사줬다. 잔돈 주고, 그 때는 담뱃값 2천원이었는데 5천원 주고 두 갑 사달라고 하면 천원주고, 그 때는 달라고 한 사람도 있었다. 커피 값 달라고. 고등학교 때부터는 신분증 위조하고. (중학교 때 노는 걸 좋아했나) 그렇다, 좀 좋아했다. 빼돌어줬었다. 근데 친구들이 문제가 있었다. 음, 다같이 놀고, 선배배들하고도 놀고. 그 땐 철이 없어서 나쁜 짓도 많이 하고. 어렸을 때부터 친했던 친구들이 전부 나쁜 길로 빠져가지고. 지금은 다 잘 지낸다. 그런데 아직 다들 담배는 피운다”[5/31, K1 인터뷰]

<사례 I-1>은 C/S 매니저 K1의 이야기다. K1은 실제로 자신의 것은 물론 타인의 담배 냄새를 매우 싫어하는데, 흡연을 한 후에는 바로 양치를 하고 손을 깨끗이 씻은 후 화장품을 바를 정도다. 이러한 그녀에게 과거 학생 시절의 흡연에 대한 기억은 그렇게 긍정적이지 못했다. K1은 스스로를 “철이 없었고”, “노는 걸 좋아한” 여중생으로 평가하고 있었다. 그녀가 흡연을 시작한 이유는 우선, 같은 놀던 남학생들이 “그 씨즌”에 흡연을 많이 배우기 시작했고, 자신 또한 주변 친구들에게 ‘잘 노는 애’, ‘썰 보이는 애’로 보이고 싶어 흡연을 시작했다고 말한다. 또한, 흡연이 건강에는 좋지 않으나 크게 나쁜 행동이라고 판단하지는 않았다고 말한다.

<사례 I-2. L5 상담원>

"(처음 흡연을 하게 된 상황에 대해 설명하면) 처음 흡연은 15세 때 했다. 중 2 때였는데 호기심에 시작했다. 나는 **여중 다녔는데 그 때 10명 중 3명 정도가 피웠다. 우리 반 친구들은 한 30% 피웠고, 날라리 반은 50%까지도 피웠다. 내 친구들도 담배를 피웠는데 어느 날 친구들과 놀다가 친구가 '너도 한 번 피워볼래?' 그래서 그냥 피웠다. 그냥 궁금하기도 했고 '저게 좋은가?'하는 생각도 있고 해서 피워 봤다. (그 때는 어디서 피웠나) 커피숍, 노래방 같은 데서 피웠다. (처음 피웠을 때 괜찮았나) 술 같은 경우는 처음에 이걸 왜 먹나 했다. 입맛에도 안 맞고, 그리고 꼬장 부리기도 싫어서 술을 싫어했다. 그런데 담배는 그렇지 않았다. 처음 피웠을 때도 괜찮았고. 그냥 처음에 조금 목이 따갑기는 했지만 계속 피웠다. (그 때는 흡연으로 얻는 게 있었나? 장점이라는 게 당시에 있었나?) 음, 피우는 애들끼리는 동질감 같은 게 있었다. 뭐 알

겠나. 그냥 피우다가 그러다가 중독된 거다. 뭐 어릴 땐 액세서리 같은 점도 있었다. 친구들한테 보이는 게 중요했다. 지기도 싫고 하니깐
"[6/22, L5 인터뷰]

<사례 I-2>는 상담원 L5의 이야기다. L5는 처음 흡연을 하게 된 계기가 흡연을 하는 친구를 통해 그저 호기심에 시작하게 됐다고 이야기한다. L5는 당시 자신의 흡연 행위를 친구들 사이의 '동질감'을 위해서 '뭘 모르고' 한 행위로 평가하고 있었다. 그런데 L5는 앞의 K1의 경우와 달리 단순히 친구들과 어울리기 위해 흡연을 한 것이라기보다는 주변 친구들에게 담배도 못 피는 아이로 보이기 싫고 담배 때문에 친구들에게 지기 싫은 마음이 중요하게 작용하였다.

<사례 I-3. K9 실장>

"(왜 흡연을 시작했나) 정말 단순했다. 친구들하고 다같이 있는데, 흡연 하는 친구들이 있어서 '그게 뭔데 나도 한 번 줘봐', 커피숍에서 그 나이에 호기심이었고, 저는 다른 사람들처럼 머리가 멍하고 그런 게 전혀 없었다. 나는 너무 자연스럽게....어지럽거나 그런 게 솔직히 없었다. 그때는 다들 하고 있는 데 나도 해볼까, 이런 생각으로 처음에 시작을 했다. 그리고 그 때는 '어 이거 언제든지 내가 끊으려고 하면 끊을 수 있을 거야' 이렇게 생각을 했다. '별거 아니다,' 정말 쉽게 생각하고 시작한 거다. 그냥 그렇게 시작했다. 그리고 나서 친구들 만날 때마다 조금씩 피우다가 계속 피우게 됐다. 당시 단순 사무직 일하고 있었는데 일하고는 전혀 상관 없었다. (학생 시절 모범생이었나) 나는 모범생은 아니었다. 나는 평범하고 껌 좀 씹는 아이들 사이에 있었다. 중간. 껌 좀 씹은 애들은 담배를 피웠다. 그런데 친한 애들은 안 그랬는데, 하나 둘씩 졸업하고 나서는 담배를 피우기 시작하는 거다. 그걸 하나씩 보다 보니깐 피우게 됐다"[7/30, K9 인터뷰]

<사례 I-3>은 Z콜센터에 근무한 지 7년이 된 실장 K9의 이야기다. 아직 미혼인 그녀는 앞의 사례들과 달리 고등학교 졸업 전까지 흡연을 하지 않았다. 딸만 셋인 집안에서 둘째로 자란 그녀는 엄격한 부모 때문에 흡연은 생각도 하지 못했지만, 결국 고등학교 졸업 이후 흡연을 시작한 자신의 선택에 대해 부끄러워했다. 특히, K9은 친구들에 비해 늦은 나이인 22살에 “그 나이에 호기심”이 생겨 흡연을

시작했다는 게 부끄럽다고 했다. 학창 시절 ‘껌 좀 씹었던’ 친구들 사이에서 지내 온 그녀는 결국 졸업 후에 주변의 흡연 친구들을 통해 자연스럽게 흡연을 접하게 된 것이다.

지금까지 C/S 매니저 K1, 상담원 L5, 실장 K9의 흡연 시작 경험에 대해 살펴보았다. 모두 연령대(순서대로 만 21세, 28세, 34세)가 차이가 있고, 시기(중학교 시절, 고등학교 졸업 후)와 흡연을 알려 준 인물(남학생 친구, 여학생 친구)이 조금씩 차이는 있지만, 공통된 특징은 친구들이 대부분 흡연을 했다는 점과 과거의 흡연 경험을 ‘철 없던 시절의 호기심’으로 평가하고 있다는 점이다. 이것은 청소년 흡연에 대한 기존의 연구들이 ‘호기심’과 ‘친구의 영향’을 흡연 시작의 주요한 원인으로 지적한 것과 크게 다르지 않다(감신 외 2000; 황혜숙 외 2004; 윤순녕 외 2008)²². 그렇다면, 이들의 흡연 경험은 학력과 어떠한 연관성이 있을까? 이들의 흡연 경험은 그저 공부에 관심이 없는 철 없는 호기심의 결과일 뿐인가? 물론 노는 것을 좋아하고 학업에 흥미가 없던 연구 대상자들의 특성상 좋은 성적을 기대하기는 어려울 것이다. 그렇지만, 호기심 많고, 흡연하는 친구들이 많다고 하는 것, 그리고 흡연을 경험했다는 것이 꼭 학교 성적이나 대학 입시와 직결되는 것은 아닐 것이다. 아래의 L5 이야기는 이것을 잘 보여주고 있다.

"(중2때 학업은 어땠나) 나는 그냥 중간 정도였다. 별로 공부를 안 좋아했고 못했다. (친구들은 어땠나) 같이 담배 피우던 친구들은 다 공부 잘하는 애들이었다. 오히려 공부 못하는 애들이 순한 애들이 많았다. 공부 잘하는 애들이 더 되바라지고 야물딱져서 할 거 다하고 딱딱 그랬다. 그래서 흡연도 하고 그러는 거다"[6/22, L5 인터뷰]

위의 사례는 L5의 개인적인 사례에 국한될 지도 모르겠지만, 적어도 "흡연 학생=문제아"라는 등식을 다시 생각해 보게 해준다. 위의 사례만 보더라도 흡연

²² 청소년 흡연에 대한 이 같은 기존의 논문들은 청소년의 흡연을 '개인'의 호기심과 주변 친구들의 영향, 그리고 '개인적 가정 문제' 등으로 분석하는 데 그치며, 청소년 흡연을 계층성 문제로까지 논의하지는 못하고 있다. 그것은 아마도 아직 최종 학력이 정해지지 않은 중학생, 고등학생을 대상으로 시행된 단면 연구의 한계라 볼 수 있다. 이런 면에서 연구자의 논문은 학력 수준이 결정된 상담원들의 과거 청소년 시절 흡연 경험을 분석하기 때문에, 청소년 흡연을 계층성 차원에서 논의할 수 있다는 차별점이 있다.

에 대한 철 없는 호기심은 학업 성적과 절대적인 상관성은 부족해 보인다. 여기서 다시 처음의 문제의식으로 돌아가 보자. 고졸 학력은 어떻게 상대적으로 높은 흡연율과 연결되는가? 이들의 흡연 경험은 그저 공부에 관심이 없는 한 여학생의 지나친 호기심의 결과일 뿐인가? 그러한 호기심의 결과 대학 '수학능력'이 부족하게 된 것일까? 다음 장에서 다루겠지만 콜센터 흡연 여성의 학력이 고졸에 그친 것은 대다수가 졸업과 함께 바로 취업을 해야 하는 '가정 환경' 때문이었다. 다음 장에서는 좀 더 구체적으로 어떠한 가정 환경이 콜센터 여성의 흡연 경험과 연관되는지를 다루어 볼 것이다.

(2) 가정 환경

윤순영 외(2008)는 청소년 흡연에 대한 포커스 그룹 면담을 통해 '부모의 방관', '행복하지 않은 가정', '가족 내 불화'가 청소년 흡연 경험의 부가적 맥락적 요인임을 지적하고 있다. 이처럼 가정 환경은 학창시절 흡연을 경험하는데 적지 않은 영향을 줄 수 있다. 여기서 연구자가 주목하는 점은 '가정 환경'의 어떠한 측면이 연구 대상자의 흡연 시작에 영향을 주고 이후 직장 생활의 일상적 습관으로 이어지게 했는가이다. 다음에 소개할 3명의 여성 상담원 사례들을 통해 이러한 과정을 구체적으로 살펴보겠다.

<사례 II-1. Y 상담원>

"(첫 담배를 21세 때 피웠다고 했는데 그 때 이야기 좀 자세히 해달라) 나는 원래 담배 피우는 것을 진짜 싫어했다. 물론 그건 지금도 그렇다. 고등학교 시절에는 담배를 정말 싫어했다. 왜냐하면 아버지가 담배를 너무 많이 피우셨다. 그냥 집 안에서 마구 피우셨다. 그 냄새가 온통 집 안에 찌들어 있어서 정말 싫어했다. (그러면 어떤 계기로 흡연을 시작하게 됐나) 난 계기가 있었다. 사실 집이 갑자기 망해서 아버지가 거의 죽을 지경까지 갔었는데 이 때 너무 힘들어서 좀 친한 친구한테 담배 좀 배우고 싶다고 부탁을 했다. 그 친구도 전에 집이 힘들어서 담배를 피우기 시작했는데 그 때 그걸로 좀 도움을 받았다고 이야기를 해서 내가 부탁을 했다. 그렇게 배워서 지금까지 피우고 있다. 그 때 부산이 집인데 집을 나와서 서울에서 10년째 살고 있는데 지금도 내가 스스로 별지 않으면 혼자서 살 수 없다. 사실 지금은 그 때 일을 어렵지 않게 이야

기할 수도 있고, 모든 게 해결됐는데 담배는 못 끊고 있어서 후회된다. 진짜 끊을 거다. 사람들이 나를 처음 보면 진짜 담배 안 피울 것 같다고 한다. 그런데 피우는 줄 알면 굉장히 놀란다"[6/20, Y 인터뷰]

<사례 II-1>은 상담원 Y의 이야기다. Y의 경우 흡연을 시작하게 된 계기는 갑작스런 집안의 경제악화 때문이었다. 아버지의 사업실패로 집안이 급격히 어려워지자 심리적 충격을 받은 Y는 이를 극복하기 위해 친한 친구에게 흡연을 가르쳐달라 요청했다. Y는 이렇게 아버지로부터 시작된 집안의 위기로 담배에 처음 손을 대기 시작했지만, 아버지 때문에 또한 일찍부터 담배를 혐오했다. Y의 아버지는 그녀의 학창 시절에 집 안이 온통 담배 냄새로 찌들어 있게 할 정도로 담배를 많이 피웠다고 한다. Y는 아버지의 지독한 담배 냄새에 대한 혐오감 때문에 흡연에 대해서 여전히 부정적인 생각을 가지고 있다. '가족 구성원의 흡연'이 청소년 흡연의 시작 요인 중 하나로 논의되고 있지만(윤순영 외 2008), Y의 경우에는 이와는 정반대였다. 집이 망해 고졸 이후 바로 취업으로 내몰린 Y는 지금까지도 스스로 별어서 생활을 해야만 하고 당시 배운 흡연은 Z콜센터에 근무하는 지금까지 이어지고 있다.

<사례 II-2. L5 상담원>

"(대학은 진학했는가) 난 인문고를 나왔는데 대학은 안 갔다. 왜냐하면 난 공부에 흥미가 없었다. 공부에 취미도 없는데 제대로 하지 않을 거면 그 돈 주고 안 가는 게 낫다고 생각했다. 그래서 졸업하자마자 알바 시작했다. 아버지 소개로 백화점 액세서리 매장에 취직해서 한 3년 정도 다녔다. 이 때도 담배를 계속 피웠다. (콜센터는 언제부터 다녔나) 콜센터는 올해 1월부터 시작했다. 여기도 들어와서 계속 피웠다"[6/22, L5 인터뷰]

<사례 II-2>는 앞의 <사례 I-2>에서 다룬 L5 상담원의 이야기다. L5의 경우는 공부에 흥미가 없고, 학업 성적도 그리 좋지 않아 대학 입시를 포기했다. 그리고 바로 아르바이트 자리를 알아보고 일을 시작했다. 그녀가 대학 입시를 포기한 이유는 기본적으로 학업에 대한 취미가 없었기 때문이지만, 대학교 학비에 대한 부담감이 컸던 것도 중요한 이유였다. 이러한 부담감 때문에 대학 진학을 포기하고 취직한 곳은 아버지가 소개시켜준 백화점 액세서리 매장이었다. 그런데, L5의 표현

에 따르면 취직한 백화점은 "Z콜센터보다 더 하면 더 했지 덜 하지 않을" 정도로 많은 여성 직원들이 흡연을 했다. 또한 이 백화점에는 여성 직원들을 위한 흡연실이 따로 마련되어 있었다. 이로 인해 학창시절 친구들과 어울리기 위해 시작한 흡연은 졸업 후에도 지속적으로 이어지게 되었다.

<사례 II-3. K9 실장>

"(대학은 왜 안 갔는가) 나는 직장이 급했다. 그 때 집안 환경이 안 좋았다. 그래서 빨리 직장을 구해야 하는 상황이었다. 그것 때문에 일을 알아 봤다. 진짜 열심히 일했다. 밤 11시까지 일도 하고. 그때 담배는 버릇 때문에 피웠던 것 같고, 일에 도움이 됐는지는 모르겠다. 이제는 당장 일을 안 해도 꼭 필요하고, 그렇게 의지를 하게 됐다. (본인도 담배를 피우고 오면 도움을 받나) 그렇다. 그래서 그렇게 많이 의지를 했던 것 같다"[7/30, K9 인터뷰]

<사례 II-3>은 앞의 <사례 I-3>에서 다룬 K9 실장의 이야기다. K9은 고등학교 졸업과 동시에 어려운 가정 환경 때문에 대학 입시를 포기하고 바로 취직을 해야 했다. 밤 11시까지 일을 해야만 했던 어려운 여건 속에서 끊임 없이 일을 해 온 K9은 22살의 상대적으로 낮은 나이에 친구들로부터 호기심에 흡연을 배우게 되었고, 이제는 힘든 직장 생활 속에서 담배에 의지하면서 지내고 있다. 결국, 호기심에 시작된 K9의 흡연은 어려운 가정 환경으로 인해 직장 생활을 지속하게 해 주는 주요한 도구로서 자리잡게 되었다.

지금까지 살펴본 3가지 사례는 어려운 '가정 환경'으로 인해 고등학교 졸업 직후 취업을 하고, 그 결과 호기심에 시작한 흡연이 힘든 직장 생활과 함께 일상의 영역으로 자연스럽게 흡수되는 과정을 공통적으로 보여주고 있다. 이 같은 사례들은 고졸 학력이 상대적으로 높은 흡연율과 연결될 수 있는 중요한 경로를 보여 주고 있다.

이처럼 '가정 환경'은 경제적인 측면에서 여성의 흡연 경험에 직·간접적으로 영향을 줄 수 있는 반면, 또 다른 차원에서도 영향을 줄 수 있다. 기존의 논문에서는 가정 내 간접흡연을 한 적이 있는 여성의 경우 상대적으로 그렇지 않은 여성에 비해 흡연율이 높다고 강조하고 있다(서미경 2011). 흥미로운 사실은 <사례 II>에서 언급한 Y, L5, K9 여성 세 명의 아버지 모두 흡연자이며, 전부 집 안에서 흡연을 했다는 점이다. 세 여성의 경우 현재 모두 흡연자이므로 현상만 보면 이 논

문의 결과와 같은 맥락에 속해 있다. 그렇지만, 각각의 경험을 살펴보면 아버지의 집안 내 흡연이 여성의 흡연 경험에 주는 영향은 반드시 부정적이라고만 볼 수는 없다. 오히려 아버지의 흡연으로 인해 강한 금연 욕구를 형성하기도하기 때문이다.

보다 구체적으로, 각각의 경험을 통해 상시적으로 간접흡연에 노출된 '가정 환경'이 여성의 흡연에 어떻게 영향을 줄 수 있는지를 살펴보도록 하겠다.

첫 번째로, Y 상담원의 경우를 보자. 앞서 언급했듯 집 안에서 흡연하는 아버지 때문에 그녀의 집 안 곳곳은 담배 냄새로 가득했다. 이로 인해 Y는 지금까지 담배를 극도로 싫어한다. 그렇지만 불행히도 아버지의 사업 실패로 가정이 어려워지면서 담배에 손을 댔고, 지금까지 금연을 하지 못하고 있다. 아버지의 지나친 흡연에 대한 안 좋은 추억은 지금도 흡연을 하는 자신에 대한 혐오로 이어지고 있다. 두 번째로, L5 상담원의 경우에는 아버지가 허리 수술로 인해 금연을 하게 되었지만, 어머니와 이혼을 한 후부터 다시 흡연을 시작했다고 한다. 평소 아버지와 관계가 돈독했던 L5는 이러한 아버지의 재흡연 이유를 이혼으로 인한 '외로움'으로 받아들이고 있었다. 어려서부터 집안에서 흡연을 하던 아버지에게 대한 추억이 그리 부정적으로 남아 있지 않은 L5의 경우는 아픈 몸 상태에도 불구하고 흡연을 다시 시작한 아버지에게 대해 이해하는 모습을 보였다. 그녀는 흡연이 아버지에게 긍정적인 위로의 도구가 된다고 파악하고 있었다.

마지막으로, K9의 경우 아버지의 흡연에 대해 그리 긍정적이지 못했다. 그녀는 딸 셋 중 둘째로서 집안의 경제적인 면을 많이 책임지고 있기 때문에 어머니로부터 가장 많이 신뢰받고 있었고, 이로 인해 아버지보다는 어머니와의 관계가 더욱 돈독했다. 그녀의 어머니는 남편이 집 안에서 담배 피우는 것을 매우 싫어했고, 그로 인해 70세인 아버지가 집 밖으로 나가서 담배를 피웠다. 이런 어머니와 아버지의 모습을 보고 자란 K9은 절대로 담배 피우는 남자와 만나지 않겠다고 다짐하였다. 결국, 집 안에서 흡연하는 아버지로 인해 K9은 배우자의 흡연에 대해 부정적인 인상을 가지게 되었다. 이 같은 세 여성의 사례는 아버지의 흡연이 자녀의 흡연으로 곧장 이어지는 함수 관계에 있지 않음을 잘 보여주고 있다. 연구자는 세 여성의 사례가 아버지의 흡연에 대한 다양한 감정과 사고의 역동이 개인의 흡연 인식에 어떻게 영향을 주는지 잘 보여주고 있다는 점에서 의의가 있다고 본다.

2) 부모의 적대적 반응이 흡연태도에 미치는 영향

대부분의 연구 대상자들은 여성 흡연에 대해 매우 부정적이었던 부모의 모습을 이야기한다. 딸이 왜 흡연을 하게 되었는지를 이해하려고 노력한 부모의 기

억은 찾아 보기 힘들다. 그보다는 자신은 집안에서 거리낌 없이 흡연을 하면서도 여자는 절대 흡연을 해서는 안 된다는 아버지에 대한 기억과 흡연 여성에 대해 노는 여자로 취급하는 어머니에 대한 기억이 주를 이루고 있다. 이 같은 과거의 경험은 성인이 되어서도 흡연 사실을 절대 부모님과 주변 사람들에게 알리지 않는 철저한 노력으로 이어진다. 다음에 소개할 여성들의 사례들을 통해 이러한 부분들을 구체적으로 살펴보도록 하겠다.

<사례 III-1. Y 상담원>

"(집에서 Y씨가 담배 피우는 것을 아는가) 당연히 모른다. 알면 아버지나 어머니 두 분 다에게 난 죽는다. 아버지가 진짜 보수적이다. 어려서부터 남자도 담배가 안 된다고 그랬다. 그래서 그런 지 몰라도 난 흡연자를 완전 혐오했다. 담배가 몸에도 안 좋고, 그리고 난 예전에 담배 피우면 100% 폐암에 걸리는 줄 알았다. 그랬는데 피우게 됐다. 그리고 참 내가 위로 연년생 언니가 2명 있고 작은 언니랑 조금 터울을 두고 내가 있고, 내 밑에 연년생으로 남동생이 있다. 그래서 내 부모님이 다른 친구들보다 나이가 좀 많다 그런데 내 작은 언니가 진짜 카리스마 있어서 무섭다. 그리고 완전히 FM대로 살아왔다. 한번은 남동생이 중 3때 담배 피우는 걸 작은 언니에게 들켰다. 겨울이었는데 파카 주머니에 담배를 넣어 두었는데 집에 와서 벗으면서 이게 떨어진 거다. 그걸 작은 언니한테 들켰는데 진짜 뺨을 때렸는데 날아 갔다. 그래서 난 속으로 '이 미친 것, 그러길래 왜 담배를 피웠어' 생각하면서 나도 담배 피우면 작은 언니에게 진짜 죽겠구나 그렇게 생각했다. 그 때 언니가 남동생한테 부모님한테는 말 안 할 테니깐 다시 한 번 피우는 거 걸리면 진짜 죽여 버리겠다고 했다. 그 때 언니가 대학생이었는데 진짜 무서웠다. 그래서 난 절대 담배를 안 피웠다"[6/20, Y 인터뷰]

<사례 III-1>은 앞서 <사례 II-1>에서 언급한 상담원 Y의 이야기다. Y의 아버지는 남자는 물론이고 여자의 흡연도 허용하지 않을 만큼 보수적이었다. 이것은 그녀의 어머니는 물론이고 진짜로 무서운 둘째 언니 또한 마찬가지였다. 흡연의 위해성에 대한 과도한 공포(흡연=100% 폐암)와 함께 가족들(아버지, 어머니, 언니)에 대한 무서움으로 인해 절대 흡연을 하지 않으려 했던 Y는 만 29세가 된 지금도 가족에게 절대로 흡연 사실을 알리려 하지 않는다.

<사례 III-2. L5 상담원>

"(부모님은 그 때 흡연하는 줄 알았나) 그렇다. 내가 원래 뒷 처리를 잘 못한다. 한 번은 중학교 때 뒷처리를 못해서 엄마, 아빠한테 들켜서 종아리 맞고 엄마한테 머리채까지 잡혔다. 그런데 내가 이상하게 남이 못하게 하면 더 했다. 원래 난 엄마가 더 무섭다. 그런데 엄마한테 종아리는 맞았어도 머리채는 처음으로 잡힌 거다. 그래서 반항심에 더 피웠다. (아버지는 흡연을 하는가) 그렇다. 집 안에서, 거실에서 피웠다. 그런데 최근에 허리가 안 좋아서 수술을 받았는데 그 다음부터는 금연을 시작했다. (어머니는 담배를 싫어하는가) 어머니는 아버지가 집에서 담배 피우는 것을 별로 좋아하지 않았다. 그리고 특히 여자가 담배 피우는 것을, 기지배가 담배 피우는 것을 굉장히 싫어한다. 여자는 아이를 가져야 하고 하니깐. 그리고 길에서 여자가 담배 피우는 걸 굉장히 싫어한다"

[6/22, L5 인터뷰]

<사례 III-2>는 <사례 I-2, II-2>에서 언급한 상담원 L5 이야기다. 중학교 2학년 때 흡연을 시작한 L5는 흡연 사실을 들켜 종아리도 맞고, 머리채까지 붙잡힐 정도로 극심한 부모의 반대를 경험하였다. 특히 아버지보다 더 무서워했던 어머니가 여성의 흡연에 대해 매우 비판적이었다. 그녀의 어머니에게 여성의 흡연은 “기지배”로서 감히 해서는 안 되는 버릇없는 행동이었으며, 아이를 가져야 하는 미래의 어머니로서 더더욱 피해야 하는 행동이었다. 이 같은 어머니의 강한 반발과 체벌 행위는 오히려 L5의 반항심을 불러일으켜 지속적인 흡연으로 이어졌다.

<사례 III-3. K1 C/S 매니저>

"(부모님은 아셨나) 아무도 몰랐다. (왜 모르게 했나) 아빠가 담배를 피웠다. 엄마가 아빠 담배 피우는 거를 대개 싫어한다. 그래서 딸인데 또 피우면 안 좋지 않은가. (다른 가족은) 언니 한 명 있는데 언니는 안 피운다. 그런데 언니가 동생이 피우는 건 알았다. 나한테 피우지 말라고 했다. 아빠는 집에서는 베란다에서 피웠다. 아빠 담배는 뺏어서 피우지 않았다. 걸릴까 봐. 엄마는 눈치를 못 챈 것 같은데, 아빠는 아마 눈치챘을 거다. 왜냐면 교복에서 냄새나고 그러니깐. 그런데 아빠가 대놓고

뭐라고 하진 않았다. 물증이 있어야 하는데 여자애니깐 가방을 뒤지지는 못하고, 좀 소심하다. 그런데 지금도 담배에 대한 얘기는 안 한다. 왜 안 하는지는 모르겠다. 괜히 얘기하면 집 안이 소란스러우니깐 안 하는 것일 수 있다. 엄마가 한 성격하니깐 쉬 쉬 하는 거일 수 있다
"[5/31 K1 인터뷰]

<사례 III-3>는 앞서 <사례 I-1>에서 언급한 K1의 이야기다. 중학교 2학년 때 처음 흡연을 시작한 K1은 아버지보다 어머니의 반대가 심했다. K1의 어머니는 아버지의 흡연을 극도로 싫어했고, 이 때문에 아버지조차 베란다에서 흡연을 했다. 여기서 흥미로운 점은 K1의 아버지가 딸의 흡연 사실을 눈치 챘음에도 아내가 알게 될까봐 모른 채 했다는 점이다. 그렇다고 K1에게 따로 흡연에 대해 이야기를 한 적도 없다. 딸의 일탈 행동에 대해 집안의 분란이 싫어 문제를 제기하지 않은 K1의 아버지는 그녀의 표현대로 소심하다고 볼 수도 있지만, 중요한 사실은 그러한 아버지의 행동으로 인해 실제 K1이 자유롭게 일탈 행동을 즐길 수 있었다는 점이다.

<사례 III-4. L1 본사 여직원>

"(부모님이 흡연하는 걸 아는가) 모른다. 엄마는 안다. (어떻게 아는가) 눈치를 챘다. (그래서 어떻게 되었나) 몇 번 맞았다 (어머니가 처음 언제 눈치 채셨나) 20살? 그러니까 피자마자 바로 아셨다 (어떻게 아셨나) 치밀하지 못하지 않나. 주머니에 라이터가 들어 있다든지. 아니면 미쳐 버리지 못한 담뱃갑이 들어 있다든지. 나는 머리 뒤통수 많이 맞았다. 그래도 바로 피웠다. (어머니가 왜 그렇게 싫어하셨나) 어디 여자가 노는 여자처럼 담배를 피우냐, 임신도 해야 하고 하는데. 그게 가장 크다. (예를 들어서 딸이 커서 당당하게 담배를 피우면 어떻게 하겠나) 끊으라고 하겠다. 일단 닥치지는 않았지만 때리지는 않을 것 같다. 그렇지만 적극 끊으라고 할 거다. (이유는) 일단 몸에 좋지 않으니깐. 그리고 노는 애들 처럼 보인다" [7/2, L1 인터뷰]

<사례 III-4>는 Z콜센터에 본사 직원 L1의 이야기다. L1은 고등학교 3학년 겨울에 호기심에 친구들과 어울려 흡연을 시작했는데, 흡연을 시작하자마자 어머니에게 그 사실을 들켜서 머리를 수차례 맞았다고 한다. 그녀의 어머니는 흡연을

노는 여자의 행위이자, 임신할 여성이 해서는 안 되는 행동으로 여겼다. 여기서 주목할 점은 L1이 비록 이 같은 어머니의 훈계에 반발하여 계속 흡연을 했지만, 이제 13살이 된 자신의 딸이 흡연을 할 경우 그녀가 받은 훈계와 똑같은 논리-노는 여자, 임신-로 적극 금연을 권장할 계획이라는 점이다. L1이 얼마나 어머니로부터 영향을 받았는지 확인할 수는 없지만, 분명한 것은 여전히 여성 흡연자임에도 불구하고 여성 흡연에 대해서는 비흡연자인 어머니와 동일한 견해를 지니고 있다는 점이다.

지금까지 다룬 4명의 사례 중 소심한 아버지를 둔 K1의 사례를 제외하고는 Y, L5, L1 모두 학창 시절 흡연 때문에 ‘가정폭력’을 직·간접적으로 경험하였다. Y의 경우는 부모님이 아닌 둘째 언니가 중학생 남동생의 흡연 사실을 알고 뺨을 때리며 심하게 폭력을 가하는 것을 목격했다. 이러한 경험은 Y의 뇌리에 강렬하게 남아 흡연을 매우 두려운 것으로 인식하게 만들었으며, 이후 흡연을 시작한 뒤에도 가족들, 특히 언니에게 흡연 사실을 들키지 않으려는 철저한 노력으로 이어졌다. 한편, L5와 L1의 경우는 흡연 사실을 어머니에게 발각된 후 머리채를 잡히거나 뒤통수를 세게 맞는 경험을 하였다. 이러한 어머니의 물리적인 폭력은 L5와 L1의 흡연 행위를 막기보다는 오히려 반발심을 키워 지속적인 흡연을 조장하게 만들었다. 이처럼 L5와 L1의 경우는 어머니의 폭력적 대응이 오히려 흡연을 지속하게 만드는 중요한 계기가 되어버렸다. 그런데, 여기서 세 명 모두 특징적인 점은 가정폭력의 가해자가 어머니와 언니와 같이 주로 여성이라는 사실이다. 그리고, 이 가해자들은 전부 흡연자인 남편과 아버지에게 매우 부정적인 감정을 가지고 있었다는 점이다. 흡연자인 아버지와 비흡연자인 어머니와 언니 사이에 흡연을 중심으로 발생한 심리적 갈등이 제 3자인 딸과 동생에게 ‘폭력’으로 표출되고, 이것은 또다시 흡연을 매개로 흡연자인 딸과 비흡연자인 어머니와 언니 사이의 심리적 갈등을 조장하고 있다. Y, L5, L1은 이와 같은 직·간접적 폭력 경험에도 불구하고 지금까지 흡연을 지속하고 있으며, 가족들에게는 철저하게 흡연 사실을 숨기며 지내고 있다. 이 세 명의 사례는 흡연을 둘러싼 부모와 자녀 간의 관계가 일방적이고 고정된 것이 아니라 다양한 맥락과 상호작용 속에서 형성되고 있다는 것을 잘 보여주고 있다.

III. 콜센터의 노동 통제 방식과 흡연

앞서 논의한 것처럼 콜센터 여성의 높은 흡연율은 이미 입사 전부터 사회 경제적 요인들(학력, 가정환경)의 영향 속에 대부분 형성된 것이다. 그렇지만 회사가 업무 중 흡연을 공식적으로 금지한다면, 적어도 지금처럼 콜센터 여성의 흡연 행위가 쉽게 목격되지는 않았을 것이다. 아래에 소개한 Z콜센터 여직원 K1, L5, B의 진술은 Z콜센터가 다른 직장과의 비교하여 여성 직원의 흡연에 대해 관대한 것이 흡연 지속 및 흡연량에 영향을 줄 수 있다는 것을 잘 보여주고 있다. 따라서 이번 장에서는 여성 상담원이 콜센터에서 어떻게, 왜 흡연 행위를 지속하고 있는지를 살펴보고, 이것이 콜센터의 노동 및 흡연 통제 방식에 의해 어떻게 영향을 받는지 구체적으로 살펴보고자 한다.

"흡연을 안 하게 했었다면 금연도 하고 좋았을 텐데 말이다. 나는 차라리 흡연실을 없애 버렸으면 좋겠다. 그러면 금연을 정말 할 수 있을 것 같다"[5/31, K1 인터뷰]

"(그런데 이 곳은 원래 피우던 사람들이 많이 취직한 면도 있지 않은가) 그건 난 정확히는 모르겠다. 그렇지만 원래 피우던 사람도 여기 말고 다른 직장으로도 갔다면 잘 안 피웠을 거다. 내 경험으로도 그렇다. 여기 콜센터는 원래 피우던 사람들한테는 더 많이 피울 수 있는 환경이다"[6/27, L5 인터뷰]

"(여기 흡연율이 왜 이렇게 높은 건가) 다른 직장에 취직했으면 흡연을 이렇게 많이 하지 않을 거다. 여기에 와서 흡연량이 증가하는 경우가 다반사다. 콜센터 업무와 흡연이 확실히 연관이 있다" [8/13, B 인터뷰]

1. 콜센터 여성의 흡연 생활

1) 흡연실 풍경

Z콜센터의 흡연실은 연구자가 상주해 있던 휴게실을 지나 외부 테라스에 마련되어 있다. <사진 2>는 Z콜센터 '테라스' 흡연실 풍경을 담은 것이다. 확 트인 테라스에 흡연자를 위한 의자는 물론 조경을 위한 대나무까지 심겨 있다. 이곳에 처음 사전 방문했을 때 연구자는 상담원들이 무리를 지어 흡연실로 몰려 와 담소를 나누며 급하게 흡연을 하고 자리를 뜨는 모습을 목격했다. 그런데, 이러한 모습은 한 번에 그치지 않고 다른 여성 흡연자들에서도 계속해서 반복되었다. 아래의 필드노트 기록은 이 같은 당시의 상황을 보여 주고 있다.

흡연구역을 살펴보고 있는 중에도 5명의 여성 무리가 우르르 몰려와 담배를 피우기 시작했다. 그 뒤를 따라 젊은 남성 한 명, 혼자 온 젊은 여성 한 명이 흡연실로 들어 왔다. 다섯 명의 여성 중 젊은 여성 2명, 3·40대로 보이는 여성 3명이 있었는데, 이런저런 대화를 나누면서 열심히 흡연을 하였다. 그 중 젊은 여성 한 명은 대화에 참여하지 않고 시간이 없는 듯 집중해서 오로지 연거푸 담배연기를 흡입하였다. 불과 '4분'도 되지 않아 이들의 흡연은 끝이 나고 이내 곧 흡연실을 빠져 나갔다. 재미있는 것은 남성 직원은 홀로 여성들 사이에 서서 어색하게 흡연실 한 구석에서 담배를 피우고 조용히 사라졌다는 것이다.[2/23, 처음 관찰한 콜센터 흡연 풍경]



< 사진 2 > Z콜센터 흡연구역

위의 필드노트 기록은 Z콜센터 흡연실의 특징적인 모습들을 잘 담아 내고 있다. 연구자가 목격한 콜센터 흡연실의 특징은 크게 세 가지로, 첫째, 흡연실에 출입하는 여성이 끊임 없이 이어진다는 점, 둘째, 개인보다는 무리를 지어 흡연실을 방문한다는 점, 셋째, 흡연 시간이 매우 짧다(평균 4분 이내)는 점이다. 연구자는 실제로 시간대 별로 몇 명이 흡연실을 출입하는지, 그리고 실제 흡연 시간(이 시간은 흡연실 출입문을 열고 나간 시점부터 흡연을 마치고 다시 출입문을 열고 들어 오는 시간을 쟀 것이다)은 보통 몇 분이 소요되는지를 기록해 보았다. 그 결과 중 일부가 <표 4>과 같다. <표 4>에서 확인할 수 있듯이 다수의 여성 상담원이 끊이지 않고 흡연실에 출입하고 있다. 평균을 내보면 1분에 약 1명 꼴로 상담원이 흡연실 출입을 하는 셈이다. 이러한 흡연실 출입 인원이 Z콜센터의 전체 일상을 대변하는 것은 아닐 수 있다. 그렇지만 상담원들의 짧은 흡연 시간은 출입하는 인원의 숫자와 크게 상관 없이 반복적으로 관찰되는 모습이다. 흡연 시간 기록을 보면 무리의 숫자에 상관 없이 4분을 넘는 경우가 없었다. 그런데, 기록된 시간들이 '흡연'만을 위한 시간이 아니라 흡연실 출입문을 열고 나가서 흡연을 하고 다시 센터 안으로 들어오는 시간을 쟀 것이므로, 실제 담배를 피우는 시간은 이것보다 훨씬 짧을 것이다. 이렇게 짧은 흡연 시간은 앞의 필드노트 기록처럼 '연거푸' 담배를 피우는 콜센터 여성의 모습으로 나타난다.

흡연실 출입 인원 기록	흡연 시간 기록
3시 17분(2명), 3시 20분(3명)	3명 - 3분 23초, 1명 - 1분 30초
3시 26분(2명), 3시 26분(1명)	2명 - 3분 13초, 4명 - 3분 18초
3시 28분(2명), 3시 29분(2명)	1명 - 2분 32초, 3명 - 3분 11초
3시 30분(3명), 3시 31분(1명)	3명 - 3분 3초, 1명 - 3분 28초
3시 34분(1명), 3시 36분(3명)	2명 - 3분 24초
3시 39분(2명), 3시 45분(1명)	

< 표 4 > Z콜센터 흡연실 출입 인원 및 흡연 시간 기록 사례

이와 같은 콜센터 여성의 실제 흡연 모습은 일상적으로 관찰할 수 있는 풍경과는 거리감이 있다. 우선 이렇게 다수의 여성 무리가 지속적으로 흡연을 할 수 있는 환경은 쉽게 찾아 보기 어렵다. 또한, 일반적으로 흡연 행위는 여유를 찾기 위한 휴식 시간으로 이해할 수 있는데, 그와 반대로 콜센터 여성의 흡연은 마치 시간에 쫓기듯 담배를 급하게 피우는 모습이 일반적이었다. 그렇다면 무엇이 이들

의 흡연 시간을 여유롭지 못하게 만들며, 무엇이 무리 지은 여성의 끊임없는 흡연 실 출입을 유도한 것일까? 연구자는 이러한 문제 의식에 답하기 위해 콜센터 여성들이 상담원으로서 어떠한 흡연 경험을 하고 있는지 파악하려 하였다.

2) 상담원으로서의 흡연 경험

"콜 받고 스트레스 쌓이면 바람 쐬고 쉴 때가 사실 여기 *층 휴게실 밖에 없다. 그런데 여기가 흡연실이다. 사실 스트레스 받으면 동료하고 얘기하면서 풀곤 하는데 흡연실이 야외라 여기가 더 이야기하기 편하다. 그래서 난 두 시간에 한 번씩 동료들하고 같이 와서 담배를 피운다. 우리 팀은 한 30명 정도 되는데 한 50% 이상은 담배를 피우는 것 같다
"[5/30, J2 인터뷰]

상담원 J2의 이야기는 Z콜센터 흡연 여성의 전형적인 흡연 경험을 보여주고 있다. J2의 이야기에서 주목할 만한 사항은 상담으로 스트레스가 쌓이면 흡연실을 찾는다는 점, 이 때 동료들과 함께 흡연을 하러 온다는 점, 자신이 정한 시간(두 시간 마다)에 흡연을 하러 온다는 점, 그리고 그녀가 속한 팀의 흡연율이 50%에 달한다는 점이다. 이 같은 특징들은 J2만의 독특한 경험이 아니라 흡연을 하는 Z콜센터 여성의 일반적 경험들이다. 연구자는 이러한 흡연 경험들을 크게 세 가지-감정조절의 도구, 사교의 도구, 휴식을 위한 도구-로 구분하여 구체적으로 논의해 보고자 한다.

(1) 감정조절의 도구

우선, 콜센터 여성은 업무의 특성상 무례한 요구, 불만, 거친 욕설을 자주 접하기 때문에 감정을 다스리기 위해 흡연을 한다고 이야기한다. Z콜센터에서 오랜 기간 근무를 해온 파트장 B와 본사 고객보호팀 직원 L1의 사례는 흡연이 콜센터 업무에 있어 심리적 위안을 줄 수 있다는 점을 잘 보여주고 있다.

"난 담배 냄새가 너무 싫다. 다른 사람이 피운 담배 연기는 당연히 싫고, 내가 피운 담배 연기도 싫다. (그런데 왜 흡연을 계속하나) 심리적 위안이다. 진짜 위안이 된다. 내가 고객 때문에 너무 흥분했을 때. '어, 얘는 진짜 개 톨 아이다. 얘는 정말 미쳤나 봐. 나이도 어린 게, 정말' 뭐 이

려다가 담배를 한 두 개비 피우면 좀 안정이 되고, 감정 추스름에 도움이 되는 것 같다. 그래서 나는 일할 때 외에는 많이 피우지 않는다. 어쩔 땐 집에 하루 종일 틀어 박혀 있을 때는 한 두 가치도 안 피울 때가 있다. 스트레스 받을 일이 없고, 뭐 음식을 섭취 해주고 이렇게 하니깐 안 피울 때도 있다. 많이 피워 봐야 하루에 세 가치?" [8/13, B 인터뷰]

"흡연은 일단 좋은 점은 뭔가 심리적인 위안? 업무 스트레스에 대한 위안. 확실히 있다. (다른 스트레스 해소 방법은 없나) 있다. 영화를 본 다거나 친구를 만나서 차를 마시거나 책을 보거나 많이 있다. 그렇지만, 그런 거는 근무시간에는 적용이 안 되는 것이니깐, 근무시간 내에서는 도움이 안 된다. 근무시간 내에서는 흡연이 제일 좋은 방안이다. (업무 스트레스가 흡연의 많은 부분을 차지하는 건가) 한 80-90%는 업무 스트레스다. 그리고 나머지는 습관? 식후 땡? 그런 거다. 사실 그런 흡연 자리에서 업무에 대한 일들을 이야기하면서 스트레스를 푼다. (그렇지만 흡연 이외에도 차를 마시거나 화장실을 가거나 다른 방법도 있지 않은가) 뭐 그렇게도 하는 데. 그런 것도 있지만 그렇다고 매번 차를 마시거나 화장실을 갈 수는 없지 않은가. 흡연이 제일 낫다"[7/2, L1 인터뷰]

B는 감정적 흥분을 가라앉히는 데 흡연이 매우 효과적인 도구임을 강조한다. B는 감정조절의 도구로 흡연을 이용하기 때문에 일을 하지 않을 때는 담배를 많이 피우지 않는다고 이야기한다. 그녀는 이처럼 담배를 콜센터 업무의 효과적인 도구로 이용하고 있었다. 이러한 생각은 L1의 경우도 마찬가지다. L1은 자신의 흡연 중 80-90%가 업무 스트레스로 인한 것이라 이야기한다. 특히, 그녀는 흡연이 근무시간 내에는 업무 스트레스 해소에 제일 낫다고 강조한다. 물론 이와 같은 B, L1의 의견은 비흡연자들에게는 해당되지 않는 이야기다. 이들이 확신에 차서 이야기하는 업무 스트레스에 대한 흡연의 효과가 단순히 습관적인 흡연 행위 혹은 니코틴 중독에 의한 반복 행위로 비판받을 수도 있을 것이다. 그렇지만, 다음에 소개할 K7의 사례는 흡연이 상담 업무로 인해 발생한 스트레스를 해소하는 데 유용한 도구로 사용되었음을 좀 더 명확히 보여준다.

"(콜센터에서 어떤 일을 하는가) 나는 C/S팀에서 일하는데, 우리 팀은 완전히 '개강성' 팀이다. 나는 아침 아홉 시에 출근해서 오후 여섯 시까지 근무를 한다. 아침에 딱 출근해서 컴퓨터를 켜면 등록된 접수 건들

이 주옥 뜬다. (하루에 몇 건이나 처리하는가) 몇 백 건 한다. C/S 팀에는 가구, 전기 & 전자, 식품 팀들이 있는데 나는 제일 거지같은 가구 팀이다. (C/S 팀은 담배를 많이 피우는가) 90%는 피운다. (원래 애연가들인가, 아니면 일이 힘들어서 그런가) 다 애연가다. 물론 거기에 클레임 많은 것도 포함될 것이다. 나도 사실은 임신하면서 십 년 정도 담배를 끊었다. 그런데 여기에 입사해서 한 1년 넘게 일반 상담원으로 일하다가 C/S 팀으로 옮기게 됐는데 이 때부터 온갖 잡다한 일 다 맡게 되면서 다시 담배를 피우게 됐다. 갑자기 C/S팀으로 옮겨가면서 정말 업무 스트레스가 확 늘어난 거다. 그래서 열 받아서 휴게실 테라스로 나갔는데 '여기서 흡연이나 아니면 *층에서 뛰어 내리느냐' 두 가지 밖에 길이 없는 거다. 그래서 다시 담배를 피우게 됐다. 예전에는 휴게실이 금연실과 흡연실로 나뉘진 게 아니고 그냥 테라스로 나오면 다 흡연실이었다"[5/11, K7 인터뷰]

상담원 K7은 고등학교 1학년 때 처음 흡연을 시작했다. 임신을 한 후 약 10년간 금연을 유지해 오다가 3년 전 일반 상담팀에서 C/S팀으로 자리를 옮기게 되면서 다시 흡연을 하게 되었다. 그녀가 속해 있는 C/S팀은 전날 접수된 고객불만 사항들을 일일이 전화를 걸어 해결하는 업무를 맡고 있다. 따라서, 항상 불만 가득한 고객들을 상대해야 하기 때문에 K7의 표현처럼 콜센터 안에서는 '개강성' 팀(가장 까다로운 불만고객들을 주로 상담하는 팀)으로 불리고 있다. K7은 C/S 팀으로 옮기자마자 갑자기 업무 스트레스가 늘어나면서 일을 그만 둘 수도, 그렇다고 *층에서 뛰어 내릴 수도 없었기에 다시 흡연을 하게 되었다고 말한다. 그녀가 속한 Z콜센터 C/S팀은 '흡연이나 뛰어 내리느냐'의 갈림길에 서게 될 정도로 극심한 스트레스를 받는 곳이다. 물론 과거 흡연 경험이 흡연을 하나의 선택지로서 생각하게 만든 중요한 요소이긴 하지만, 오랫동안 금연을 유지해 왔고, 또 5년 전에 처음 입사해 2년간 흡연을 하지 않고 일반 상담 업무를 잘 해온 것을 고려해 볼 때 K7이 흡연을 다시 시작한 결정적 이유는 과도한 업무 스트레스라 할 수 있다.

(2) 사교의 도구

콜센터 흡연 여성들이 말하는 두 번 째 흡연 경험은 바로 동료와 함께 이야기하며 피운다는 점이다. 앞서 살펴보았듯 콜센터 여성들은 이미 입사 전부터 다수가 흡연 경험이 있기 때문에, 업무나 일상적인 대화의 장소로 흡연실을 자주 이용

하고 있다. 연구자는 크게 세 가지 사례를 통해서 동료와 함께 이야기하며 흡연을 하는 것이 Z콜센터 안에서 어떠한 의미를 지니는지 살펴보고자 한다.

<사례 IV-1. 함께 흡연하는 것의 즐거움>

"(처음에 입사해서 누구랑 피웠나) 처음에 들어오자마자 첫 날부터 동갑내기 친구랑 같이 피우게 됐고, 그러다가 35세 언니 알게 돼서 같이 피우게 됐고, 그 후 이제 같이 몰려 다니면서 피우게 됐다. 언니들이랑 많이 놀았다. (다들 흡연은 했나) 다들 담배 피웠다. 나는 피우는 사람들 하고만 놀았다. (만나면 무슨 얘기하는가) 거의 콜 얘기 많이 한다. 거의 반 정도는. 그리고 게임 얘기 좀 한다. 핸드폰 게임 많이 하니깐. 그리고 뭐 쓸데 없는 얘기, 완전히 여자들 수다다. 뭐 대부분 회사 얘기를 많이 한다. 회사 얘기가 또 공감 가는 얘기니깐. (혼자 피우는 것과 같이 피우는 것은 차이가 있나) 혼자 피우는 것 보다 같이 피우는 것이 훨씬 좋다. 혼자 피우다가도 심심하면 전화통화 해가지고 전화하면서 피우고 그런다. 뭔가 얘기를 해야 한다. 혼자 가만히 담배 피우고 있으면 정말 아무 맛도 나질 않는다. 아무 말 안하고 혼자 뭐 생각하면서 피우면 아무 맛도 안 난다. 사람들하고 수다 떨면서 웃으면서 피워야지 맛있다. 혼자 피우면 담배 고유의 맛은 나는데 뭔가 기분이라는 게 있는데 그게 없다. 혼자 피우면 뭔가 외롭고 쓸쓸하고 그렇다. 얘기하면서 피우면 어느 순간 다 피우고 없는데, 혼자 피우면 되게 길게 느껴진다. 그래서 담배를 방금 피우고 왔어도 친구가 다시 가자고 하면 또 간다. 재미있으니깐. 사람들끼리 얘기하는 게 좋으니깐"[5/31, K1 인터뷰]

<사례 IV-1>은 앞서 <사례 I-1, III-3>에서 소개한 K1의 이야기다. K1은 처음 입사했을 당시에는 나이가 어려서 흡연실에 가는 것이 눈치가 보였다고 했다. 그렇지만, '흡연을 하는 사람들'하고 함께 담배를 피우러 가게 되면서 친분도 쌓게 되고 직장 생활에 재미를 붙이게 되었다고 한다. K1은 원래 대학 입시를 준비하던 중에 처음 몇 개월 아르바이트로만 근무하려고 했으나, 친한 동갑내기 친구 및 언니들이 생기면서 대학 입시를 포기하고 지금까지 3년째 Z콜센터에서 근무를 하고 있다. 그녀의 이야기에서 주목할 만한 점은 바로 동료들과 함께 "수다를 떨며 웃으면서" 담배를 피우는 것이 매우 "재미있다"는 사실이다. "혼자 피울 때보다 함께 피울 때 담배 맛조차 더욱 좋다"는 K1의 이야기에서 동료와 함께 흡연하는 행위

자체의 즐거움을 엿볼 수 있다. 즉, K1의 경우는 수다의 내용보다는 함께 흡연한다는 행위에 더 큰 의미를 부여하고 있다.

<사례 IV-2. 흡연을 매개로 한 친분 형성 및 업무 스트레스 해소>

"(흡연의 장점은 무엇이 있는가) 단점은 백 가지도 넘는데, 장점은 글썽다. 일단 사람들과 더 친해지는 것 같다. 맞다. 그런 점은 있는 것 같다. 상담을 하다가 이상한 꼴을 받고 나면 일단은 바로 다음 꼴을 받기가 뭐 하니깐 그 때 흡연실로 나간다. 거기서 바람을 쐬면서 친한 동료와 이야기를 하면서 담배를 피우면 좀 화가 가라앉는다"[6/1, P1 인터뷰]

"(금연을 해봤다고 했는데) 입사 전에 2년 정도 금연을 하고 있었다. 그런데 입사 하고 어울리다 보니 다들 흡연을 해서 다시 피우게 됐다. (안 피우는 분들하고는 안 친한가) 네. 안 피우는 분들하고는 친해지지 못했다. (담배는 회사에서만 피우는가) 담배는 회사에 출근해서 80% 정도 피운다. 동료들과 어울려서. 결혼을 했는데 남편은 아직 내가 흡연하는 줄 모른다. 그래서 퇴근 후에는 거의 피우질 않고 회사에서 주로 피운다. (동료 분들과 흡연하면서 어떤 얘기를 하나) 우리는 항상 얘기할 때 상담 일을 하다 보면 '진이 빠진다'고 한다. 진이 빠지고 속이 허하고 그런다. 그런데 이 일을 하지 않는 사람들은 진짜 이걸 모른다. 그래서 우리끼리 이야기를 해야만 잘 통한다. 업무 중에는 이야기를 못하니깐 흡연실에 모여서 많이 이야기한다. 꼴 받으면서 있었던 이야기를 많이 한다. 그렇게 이야기하다 보면 더 친해지고 그런다"[4/18, L2 인터뷰]

<사례 IV-2>는 상담원 P1과 상담원 L2의 이야기다. 이 두 상담원의 사례는 앞서 언급한 <사례 IV-1>과 흡연의 목적에서 조금 차이가 있다. P1과 L2의 경우에는 친한 동료들과의 흡연을 통해 주로 업무로 소진된 감정을 회복하고 있다. 우선 흡연이라는 행위를 통해 좀 더 자연스럽게 친분 관계를 형성하게 되고, 이렇게 형성된 친분 관계는 그들만이 알 수 있는 콜센터 이야기를 허심탄회하게 나눌 수 있는 시간과 공간을 마련해 준다. 즉, P1과 L2는 흡연을 단순한 친분, 사교의 도구로만 사용하는데 그치지 않는다. 이들에게 동료들과 함께 하는 흡연 경험은 업무 스트레스를 해소하는 데 유용하게 이용된다는 점에서 가치가 있다.

<사례 IV-3. 흡연을 대화의 매개체로 이용하는 관리자>

"(파트장으로서 담배를 피우는 것이 업무에 도움이 되는가) 직원들이 흡연율이 높고 문제가 있을 때 담배를 피우러 가고 하니깐, 관리자인 내가 힘들 때 같이 담배를 피우러 가서 이야기를 하면 도움이 된다. 그래서 나도 윗사람이 담배를 끊으라고 하면 끊은 척 하고 숨어서 피울 수도 있지만, 많은 상담원이 담배를 피우고 있는 상황이기 때문에 내가 담배를 피우면 대화에 도움이 된다. 그러니까 대화의 매개체가 된다고 본다"[8/13, B 인터뷰]

<사례 IV-3>은 파트장 B의 이야기다. B는 파트장으로서 흡연이 상담원들과 대화를 나눌 수 있게 해주는 매개체가 된다고 이야기한다. 상담원들을 관리해야 하는 B의 입장에서는 많은 상담원들이 이미 입사 전부터 흡연 경험이 있고, 또 이들에게 흡연이 단순한 습관을 넘어 감정조절의 도구로 이용되고 있다는 점에서 흡연이 매우 훌륭한 사교의 도구가 된다. 적어도 여성 상담원 중 많은 수가 흡연자인 Z콜센터만큼은 흡연이 숨겨야 할 부끄러운 습관이 아닌 효과적인 사교의 도구라 할 수 있다.

(3) 휴식을 위한 도구

마지막으로 Z콜센터 흡연 여성들은 업무 중에 공식적인 휴식 시간이 없어 휴식을 위해 흡연실을 찾게 된다고 이야기한다. 다음에 소개할 K5, K4의 사례는 이와 같은 특징적인 흡연 경험을 잘 보여주고 있다.

"여기는 따로 휴식 시간이 없다. 원래 근로기준법 같은 데에 50분 근무에 10분 휴식으로 알고 있는데 여기는 그런 게 전혀 지켜지지 않는다. 휴식은 따로 정해지지 않아 그저 눈치껏 돌아가면서 쉬고 있다"[5/2, K5 인터뷰]

"담배는 기호식품이라서 커피 한잔 하러 간다고 하는 거랑 비슷하니깐 '담배 한 대 피우고 올게요'라고 하면 크게 눈치도 안 보이고 인정해 주는 분위기다. 그래서 쉬고 싶을 때 담배 피우러 간다고 하고 나가는 것이다"[4/4, K4 인터뷰]

상담원 K5는 아직도 공식적인 휴식 시간이 없는 콜센터 업무 방식에 대해 불만을 토로한다. 특히, 비흡연자인 그녀로서는 흡연자에 비해서 더욱 제한된 환경에 노출되어 있다. 우선, 가장 손쉽게 바람을 쐬고 쉴 수 있는 테라스 흡연실도 이용할 수 없고, 또 담배를 핑계로 휴식을 취할 수도 없기 때문이다. 실제로 비슷한 연령에 근무 기간도 비슷한 흡연자 K4의 경우에는 “쉬고 싶을 때 담배 피우러 간다”고 이야기를 한다. K4는 콜센터에서 여성의 흡연이 기호행위로 인정되고 있기 때문에 눈치 보지 않고 쉴 수 있는 좋은 도구가 된다고 이야기 한다. 그렇지만, 흡연을 니코틴 중독으로 해석하고, 주기적인 흡연을 니코틴 금단 증세의 해소 정도로 이해하는 사람들(주로, 의료인들이 여기에 속할 것이다)에게는 K4의 흡연 행위가 쉬기 위해 흡연실을 찾는 것이 아니라, 금단 증세를 줄이기 위해 찾는 것으로 받아들여질 수 있다. 아래에 소개한 A1의 사례는 이러한 의문에 대해 좋은 답변을 제시해주고 있다.

"(흡연하는 장점, 단점은 무엇인가) 글썄다. 장점보다는 단점이 더 많은 듯. 장점은 약간의 쉬는 시간. 기분전환. 그런 거. 기분전환이 되는 것은 아니지만 그냥 느낌이다. 그래도 쉰 것 같다는 느낌이다. 흡연을 하러 가면 일 이외에도 다른 얘기를 하니깐 계속 일만 한 것은 아니라는 느낌이다. (담배를 위해 쉬는 게 아니라 쉬기 위해 담배를 피우는 건가) 한 마디로 말하면 그런 거다. 물론 담배 생각이 나기도 한다. ‘아, 이제 담배를 또 피워야 할 것 같은데’라는 생각이 들기도 하고, 약간 초조해지는 것도 있다. 초조해지는 타이밍이 있다. 손이 간질간질하고. 한 한 두 시간 간격으로 오는 것 같다"[6/4, A1 인터뷰]

콜센터 선임인 A1은 흡연의 장점을 '쉬는 시간'으로 보고 있다. 그녀는 흡연에 의한 쉬는 시간이 존재하지 않을 경우 하루 종일 업무에만 시달려야 한다고 말한다. 즉, 그녀는 '담배를 위해 쉬는 것'이라기 보다는 '쉬기 위해 담배를 피우고 있는 것'이다. 여기서 주목할 점은 그녀가 니코틴 금단 증세로 판단되는 증상(초조함, 손이 간질간질)을 1-2시간 간격으로 가지고 있다는 것이다. 이러한 증상 혹은 느낌으로 인해 A1은 자연스럽게 일의 중간 중간에 적절한 시간 간격으로 적당한 휴식을 취할 수 있다. A1의 흡연이 정말 니코틴 금단 증세의 해소를 위한 방법이라 할 지라도, 이것은 A1에게 공식적인 휴식 시간이 없는 콜센터에서 정기적인 휴식을 보장해 주는 '필요한 금단 증세'라 할 수 있다.

2. 콜센터 노동 통제 방식과 흡연 환경

이번 장에서는 우선적으로 상담원의 실제 노동 경험을 살펴보고, 콜센터에 어떠한 노동 통제 기술과 흡연 관리 방식이 존재하는지 구체적으로 파악해 보려 한다. 그리고 이러한 통제의 방식들이 콜센터 여성의 흡연 행위에 어떻게 영향을 주는지 다루어 보고자 한다.

1) 콜센터 여성의 노동 경험

A: 참, 오늘 콜 받은 것 중에 살 빠지는 제품 산 사람한테 컴플레인 들어왔는데, 아니 글썄 구매해서 지금 한 4일간 먹었는데 살이 전혀 빠지질 않는다고 전화해서 15분간 생 지랄을 하는 거야. 그래서 내가 속으로 '아니, 운동을 해야지. 그것만 먹는다고 빠지냐' 이렇게 생각했는데, 아이고 진짜.
B: 말도 안 돼. 진짜 이상한 사람 많아. 난 요새 왜 이렇게 밤 열두 시에 술 먹고 전화하는 사람이 많아졌는지 몰라. 전화하다가 '딸꾹, 딸꾹'하고 말이야. 참 별 사람 다 있어.
C: 야, 그래도 말만 잘 하면 그게 어디야. 술 먹고 전화해갔고 혀가 꼬여서 말도 제대로 못하는 사람도 있어.

[5/9, Z콜센터 휴게실 저녁 풍경]

위의 대화는 Z콜센터 휴게실에서 저녁 식사 중에 상담원들 사이에 오간 내용이다. 소위 황당무계한 고객 사례를 서로 이야기하며 업무로 쌓인 스트레스를 풀고 있는 장면이다. 이 대화문은 콜센터 여성들이 겪고 있는 노동의 한 단면을 보여 주고 있다. 상담원들은 상담 중에 고객으로부터 심한 욕설과 불만을 접하더라도 정해진 규정대로만 대응해야만 하고 솔직한 속마음은 저녁 식사 자리에서나 사적으로 터놓고 이야기할 수 있을 뿐이다. 당연한 이야기일 수 있지만, 콜센터에서는 많은 수의 콜을 받아 많은 상품을 파는 것이 최고의 선이자 목표이다. 따라서, 아무리 황당무계한 고객을 접하더라도 규정대로 신속히 처리하고 다음 콜 상담을 위해 재빨리 감정을 추슬러야만 한다. 물론, 여기서 그 해결 방법은 모두 개인의 영역으로 넘겨진다. 다음에 소개할 상담원 K5의 이야기는 이 같은 콜센터의 노동 경험을 잘 보여주고 있다.

"(콜센터 업무는 어떠한가) 내가 그래도 여기저기 서비스직에서 오래 종사해서 다양한 사람들을 많이 만나봤지만, 여기는 진짜 상상 못한 일들이 벌어진다. 내 주변에는 여기서 일 하다가 병 얻어서 그만 둔 사람들이 많다. 최근에는 갑상선에 병이 생겨 동기 하나가 그만 두고, 나 역시 빈혈을 얻어 약물 치료를 받고 있다. 여기는 뭐 갑자기 전화를 걸어 그냥 대뜸 욕만 해대는 사람들도 있다. (육체적인 피로는 없는가) 왜 없겠나. 어깨가 너무 결려서 지금 여기 와서 안마기 사용하고 있지 않나. 몸도 맘도 많이 상했다. 난 여기 근무한 지 한 1년 됐는데, 지금 완전히 삶의 낙을 잃었다. 항상 심신이 피곤하다. 어렸을 적에는 이럴 때 노래방이라도 가서 기분을 풀었는데, 지금은 노래도 의미를 잃었다. 그리고 직업병이어서 그런지 '소리'에 굉장히 민감해 졌다. 아이들도 중, 고등학생인데 집에서도 아이들 돌보고 가사 신경 쓰느라 나만의 시간이 없다. 그래서 쉴 때는 밖에 나가서 사람 만나기도 싫고, 그냥 집에서 자는 걸로 푼다"[5/2, K5 인터뷰1]

K5의 콜센터 노동 경험에 대한 이야기가 특별히 의미 있는 이유는 그녀가 다른 서비스 직종(은행, 백화점, 판매직 등)에서 오랜 기간 근무를 해 보았다는 점이다. K5는 과거에도 다양한 고객들을 접해 왔지만, 콜센터에서 전화를 통해 접하게 되는 고객들은 그녀가 과거에는 상상도 못했던 경우들이었다. 이 같은 업무 환경에 노출된 지 6개월이 지난 지금, 그녀는 몸과 마음에 모두 상처를 받았다. K5는 빈혈이 생기고, 소리에 민감해 졌으며, 삶의 낙을 잃어 사람을 만나기도 싫고 그저 집에서 자는 것으로 피로를 풀고 있었다. K5는 이렇게 “상상도 못한 일들”을 겪으면서 심신이 소진되어도, 특별한 경력이 없는 40대 초반의 주부에게 그래도 이 만큼 월급을 주는 곳이 없다며 이직을 전혀 고려하지 않고 있었다. 그런데, 여기서 주목할 점은 그녀가 겪는 고통의 많은 부분이 콜센터의 업무상 규정에 의해 악화되는 측면이 있다는 사실이다.

"(콜 상담 할 때 이상한 고객은 없나) 우리는 일단 오는 전화 다 받는다. 상품주문에서 불만접수까지 다 한다. 나는 회사에 불만인 게 부당한 고객의 요구에 무조건적으로 응대해 주는 게 나중에는 결국 독이 되어 돌아오는 데 그걸 모르는 것 같다. 우리는 규정상 일단 안 되는 경우에 대해서는 안 된다고 말하는데 수궁을 못하고 트집을 잡는 고객은 매니저에게 넘긴다. 그런데 결국 그런 건 대부분 해결 안되고 나에게 넘어

온다. 예를 들면, 일전에 밤에 여성분이 팬티 8종에 얼마냐고 물어 왔다. 그래서 설명을 해주니 왜 그렇게 비싸냐며 투덜대서 다른 제품으로 안내를 해줬다. 그랬더니 이제는 왜 그 제품은 사은품이 없냐고 또 트집을 잡았다. 그러면서 그 협력업체에 연락해서 자신한테 전화하라고 말하라고 억지를 부렸다. 이 때는 어쩔 수 없다. 그저 계속 규정상 어쩔 수 없다고 죄송하다고 계속 그래야 한다. 만약 여기서 안 된다고 딱 잘라 말하면 바로 끊고 다른 상담원 연결해서 담당자 나오라고 난리를 친다. 이런 케이스는 C/S에 넘겨도 해결 안 된다. 결국 우리한테 다시 돌아온다"[5/2, K5 인터뷰2]

K5는 기본적으로 아무리 부당한 고객의 요구라 할 지라도 무조건 들어줘야만 하는 콜센터의 규정에 대해 문제를 제기한다. 고객의 주장이 부당할 경우 이를 해결하는 콜센터 매뉴얼은 오로지 “죄송하다”, “규정상 어쩔 수 없다”를 반복하는 것뿐이다. 문제는 이러한 대응의 최종 몫은 상담원 개인에게 돌아온다는 사실이다. 전화를 끊거나, C/S 매니저에게 넘겨도 결국 상담원 개인에게 부메랑처럼 다시 돌아오고 마는 체계가 갖춰져 있다. K5의 한 숨이 더욱 깊어지는 이유가 바로 여기에 있다. 상담원 개인의 능력 안에서 모든 부당한 일들이 해결되어야 하는 콜센터의 규정과 체계가 상담원들이 직면한 노동의 현실이다. 결국, 콜센터는 상담원이 다양한 고객의 요구에 잘 대응하기를 바라기도 하지만, 궁극적으로는 더욱 더 많은 고객 전화를 받기를 요구한다. 이러한 콜센터의 영업 목표로 인해 상담원들의 식사 시간마저 상황에 따라 통제되고 있었다.

"여기는 휴식 시간도 정해진 게 없을뿐더러, 진짜 지금 저녁 시간에 식사 시간도 30분 밖에 안 준다. 콜이 많을 때는 한 시간 식사 시간을 두 개조로 나눠서 반은 앞의 30분 동안 먹고, 이 때 남은 조는 콜을 받고, 그리고 남은 30분 동안 서로 바꿔서 저녁 식사를 한다. 사실 난 소화가 잘 안돼서 30분은 사실 너무 짧다. 그리고 먹고 나서 바로 일을 해야 하니 더욱 그렇다"[5/2, K5 인터뷰3]

인터뷰를 진행할 당시 Z콜센터의 저녁식사 시간은 30분이었다. 콜 상담은 계속 진행되어야 해서 파트장의 지시에 따라 조를 나누어서 교대로 식사를 했다. 최대한 많은 수의 콜을 받기 위해 상담원들은 식사 시간마저 통제되고 있었다. 장시간의 전화 상담 끝에 찾아 온 소중한 저녁 식사 시간은 다음 업무를 위한 휴식

과 재충전의 시간이기보다는 오직 식사만을 위한 시간이다. 급한 식사 이후 상담원들을 기다리는 건 또 다시 이어지는 장시간의 상담 업무이다. 이렇게 정해진 휴식 시간도 없고, 그나마 있는 저녁 시간마저 통제 당하는 상담원들은 눈치껏 휴식 시간을 챙겨야만 한다.

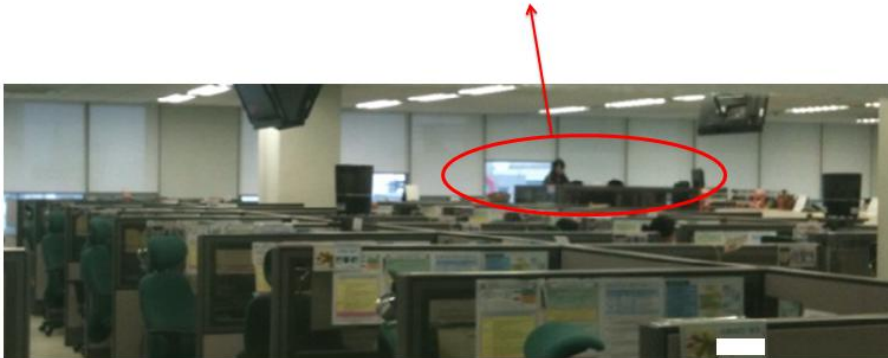
2) 콜센터의 다양한 노동 통제 기술

앞서 Z콜센터 여성의 실제 노동 경험에 대해 살펴보았다. 그 내용의 핵심은 상담원 개인이 많은 것을 책임지고 해결해야 한다는 점이다. 그렇다면, 콜센터의 관리자가 해야 할 일은 상담원 개인이 맡은 바 책임을 제대로 수행하고 있는지를 감시하고, 이를 평가하는 일일 것이다. 따라서, 연구자는 콜센터 내부에서 어떠한 감시 체계와 평가 체계가 작동하고 있는지를 구체적으로 살펴보고자 한다. 그리고, 궁극적으로 이러한 감시 및 평가 체계가 콜센터 여성의 흡연 행위에 어떠한 영향을 주는지 논의해 보려 한다.

(1) 업무 및 휴식에 대한 감시



관리자 실제 자리 사진



< 사진 3 > Z콜센터 내부 사진

Z콜센터는 기본적으로 물리적·전자적 감시체계를 구축하고 있다. 상담원의 자리는 각 직책에 따라 물리적인 감시에 적합하게 배치되어 있고, 상담원의 콜 상황, 휴식 및 이석 상황은 컴퓨터 프로그램을 통해 초 단위로 확인되고 있다. 우선, 콜센터 내부에 들어서면 <사진 3>에서 보듯이 동일한 크기의 자리가 칸막이에 의해 일정한 간격으로 배치되어 있다. 전체적인 배치는 <그림 2>에서 보듯이 중앙의 상품 진열대를 중심으로 80개의 자리가 대칭을 이루며 놓여 있다. 여기서 주목할 부분은 모든 자리를 한 눈에 볼 수 있는 맨 앞 중앙 위치에 센터장과 실장이 위치한다는 점이다. 여기에 <사진 3>에서 볼 수 있는 것처럼, 이 자리는 20-30cm 정도 높은 단 위에 놓여 있어 전체 상담원에 대한 시야 확보에 유리하다. 또한 마주보고 배치되어 있는 8열의 자리, 즉 16석의 자리는 동일한 파트원으로 이루어져 있으며(경우에 따라 40여명까지 한 파트를 이루기도 한다), <그림 2>에 표시했듯, 맨 앞 자리는 한 파트를 책임지는 파트장과 파트장을 도와주는 선임이 차지하고 있다. 이처럼 자리의 배치는 센터장, 실장, 파트장, 선임, 파트원(상담원) 순으로 직책에 따라 일렬로 분포되어 있다. 이로써 파트장과 선임은 자신들의 파트원을 감시하고 센터장과 실장은 기본적으로 파트장과 선임을 관리하면서 전체 상담원의 업무 현황(주로 이석된 자리 확인)을 관찰하게 된다.

이와 같은 자리배치는 푸코가 소개한 벤담의 ‘판옵티콘Panopticon’(18세기 감옥의 일망(一望) 감시시설을 일컫는 말)을 연상하게 만든다(푸코 2003(1975): 309-323). 관리자에게는 지속적인 가시성을 제공하고, 상담원에게는 실제로 관리자가 감시하고 있지 않더라도 감시받는 위치에 있다는 것을 항상 의식하게 만든다. 이러한 공간적 배치는 매우 효과적인 감시체계로서 푸코의 표현대로 “권력의 자동

적인 기능”을 보장해주고 있다(ibid: 311). 이와 함께 상담원의 자리에는 또 다른 감시의 장치가 있다. <사진 4>에서 볼 수 있듯 상담원은 통화를 하는 동안 자신의 모습을 바로 앞에 부착된 거울을 통해 바라볼 수 있다. 이 거울은 개인이 미용을 목적으로 부착한 것이 아니다. Z콜센터는 모든 상담원의 자리에 통화 중 자신의 모습을 관찰할 수 있게 동일한 위치에 거울을 부착하였다. 관리자나 타인의 시선을 느끼기 전에 상담원은 자기 스스로 '감시자'가 된다. 자신이 상담하는 모습을 직접 바라볼 수 있게 비치된 거울은 모든 상담원을 자연스럽게 '자기검열'의 상황에 노출시킨다.

<개인 텔레마케터 자리>



< 사진 4 > 상담원 개인 자리

Z콜센터에는 이처럼 물리적 감시체계가 잘 형성되어 있다. 외부자의 입장에서 직접 관찰할 수 있는 콜센터 감시의 장치는 이렇게 관리자와 상담원 자리의 공간적 배치, 그리고 거울 정도에 그친다. 그렇지만 내부자인 상담원들이 직접적으로 느끼는 감시체계는 바로 컴퓨터를 이용한 '전자식 감시체계'다. 상담원은 업무를 시작할 때 항상 프로그램에 '로그 인'을 해야 하며, 로그인을 하는 순간부터 관리자의 컴퓨터에 이들의 업무 상황이 체크되기 시작한다. 특정 아이콘(전화기 모양, 커피잔 모양 등)은 상담원이 어떠한 업무를 하고 있는지를 알려주며, 그 모든 상황은 초 단위로 관리자의 모니터에 보고된다. 본사 직원 L1, C/S 매니저 K1, 그리고 상담원 K2의 인터뷰 내용은 이러한 사실을 공통적으로 잘 보여 주고 있다.

"(근무자를 감시하는 프로그램이 있는가) 있다. 파트장 모니터에 다 뜬다. 아이콘으로. 이름 앞에 콜을 받고 있으면 전화기가 뜨고, 쉬고 있으면 커피잔 모양이 뜬다. 잠깐 레퍼 쓰는 시간이면 특이한 모양의 아이콘이 뜬다. 파트장 모니터에는 관리하는 사람들이 전부 다 뜬다. 만약 로그 인을 했으면. 그런데 로그 아웃이 되어 있다, 그러면 이 사람 어디 갔냐고 하면서 바로 찾으러 간다. '이 사람 어디 갔어요?' 하고 소리 지르고 찾는다. (담배 피우러 갈 땐 어떻게 표시가 되는가) 그게 아마 커피잔일 거다. 아웃바운드 할 때 쓰는 코드인데 그걸 잠깐 해놓고 나간다. 그러면 파트장 컴퓨터에 커피잔이 뜬다. 물론, 화장실 갈 때, 담배 피우러 갈 때 커피잔이 뜬다. 그리고 파트장 화면에 몇 분 몇 초 동안 자리를 비웠는지도 함께 뜬다. 그래서 2-3분 정도 자리를 비우면 바로 찾으러 간다. 뭐하고 있는지 확인하러. 한 1분 이상 커피잔이 떠 있으면 이건 분명 이 사람이 자리에 없다는 거다. 이렇게 모니터로 감시를 하고 관리를 해야 된다. 안 하면 위에서 쫓다. (누가 쫓으는가) 실장님, 센터장도 쫓다. 이들은 그 전체를 보고 있으니깐. 예를 들어 파트장이 한 15명을 관리하면, 실장은 파트 2개를 담당해서 이 2개 것을 모아서 30명을 다 보고 있고, 센터장은 전체를 다 보고 있는다. 그리고 센터장은 특히 콜이 몇 개가 밀려 있는지도 같이 보고 있는데, 콜 안 밀릴 때는 터치를 안 한다. 그런데 일단 콜이 밀리면 지적을 하고 *층 흡연실 나가는 문에도 '바'(<사진5>참조)가 걸리고 달쳐 버린다. 그리고 콜이 밀리는 순간 센터에서 노래가 나온다. 한 다섯 콜 정도 밀리면 센터장 자리에서 '땡땡 땡리리리 땡땡 땡리리리' 소리가 나온다. 그러면 실장님 이랑, 저희가 듣고서 바로 순회하면서 이석한 사람들 바로 대기를 시킨다. (노래는 누가 트는 건가요) 아니다. 노래는 아마 다섯 콜 정도가 밀리면 자동으로 나올 거다"[5/31, K1 인터뷰]

"(자리 비운 지 얼마 되는지 보여주는 프로그램도 있다고 하던데) 아. 그거. 있다. 봤다. 우리가 CMS라고 해서 상담직원들이 전화를 받으면 그게 뜬다. 모든 자리가 이름과 함께 뜬다. 로그인 한 사람 이름과 녹취하는 게 뜬다. 그 사람이 현재 무엇을 하고 있는지 그 상태도 뜨고, 그리고 고객하고 통화가 길어지면 그 통화시간도 나온다. 고객하고 통화 시간이 길면 그건 뭔가 문제가 있는 거니깐, 그 고객은 체크를 한다. 말

한 것처럼 휴식하는 시간이 너무 길다 그러면 이걸로 그 사람을 찾는다
"[7/2, L1 인터뷰]

"(콜 상황을 모니터링 하는 컴퓨터 프로그램이 있는가) 있다. 전화를 받고 있는지 아닌지를 확인하는 프로그램이 있다. 안 받을 때는 얼마 동안 안 받았는지를 보여 주는 것도 있다. 여기서는 센터장이 '짱'인데 어느 날 내가 몰래 컴퓨터를 봤는데 무슨 그래프도 나오고 목록이 엄청나게 많이 보였다. 그 사람은 거기서 전화는 안 받고 그것만 보면서 우리를 감시한다. 감시만 하면서 돈은 제일 많이 받는다. 완전 권력자다. 짜증났다. 일도 안하고 감시만 하면서 돈을 제일 많이 받고. 정말 욕은 우리가 다 먹고. 그 사람과 우리 관계는 완전히 비대칭이다"[4/30, K2 인터뷰]

인터뷰 내용에서 잘 드러나 있듯 관리자가 컴퓨터 프로그램을 통해 감시하는 것은 상담원이 “자리에 앉아서” “전화상담을 하느냐”이다. 상담원이 너무 오랫동안(위의 사례에서 나왔듯이 이곳에서 '오래'의 기준은 2-3분이다) 전화상담을 하지 않고 자리를 비울 경우 관리자는 이를 즉시 확인한다. 이러한 관리는 파트장, 실장, 센터장이라는 직책에 의해 철저히 체크되고 있다. 한편, K1의 이야기에서처럼 컴퓨터는 대기 중인 전화상담 숫자가 다섯 개 정도 발생하면 자동으로 '경고음'을 틀어준다. 관리자가 이석한 상담원을 직·간접적으로 감시하는 동안 미처 확인하지 못할 수 있는 대기 중 전화상담 숫자를 컴퓨터가 실시간으로 파악하고 있는 셈이다. 이 같은 물리적·전자적 감시체계의 협력을 통해 상담원은 특별한 사정 없이 절대로 자리를 2-3분 이상 비우고 있지 못한다. 이러한 상황에 대해 상담원 K2는 상담원들을 감시만 하는 관리자를 "권력자"라 비판하며 불쾌한 감정을 드러낸다. 콜센터에서 컴퓨터 프로그램을 통한 전자식 감시체계까지 동원하는 이유는 콜 상담 수치가 곧 수익으로 직결되기 때문이다. 그렇지만 2-3분이라는 짧은 시간을 이석하는 것조차 감시의 대상이 되는 것은 지나친 통제로 인식될 수 있다. 이와 같은 철저한 통제에 대해 관리자는 다음과 같이 그 이유를 설명하고 있다.

"관리자급 컴퓨터에는 직원들이 현재 '로그 인'한 상태인지 아닌지를 확인할 수 있다. 여기서는 일하는 기준이 '전화를 걸고 있거나 받고 있는 상태'를 인정해 준다. 그래서 인바운드든 아웃바운드든 전화통화를 하고 있어야 일을 하고 있는 것으로 판단한다. 만일 모니터에서 확인해 본

결과 로그 인이 되어 있지 않고 오래 자리를 비우고 있는 것 같으면 지적을 한다. 항상 감시를 하고 있기 때문에 직원들은 절대 자리를 오래 비울 수가 없다. (상담원을 항상 감시하는 이유는 무엇인가) 콜은 항상 밀려 있다. 그래서 항상 상담원의 이석에 신경 쓸 수 밖에 없다. 왜냐하면 콜이 없을 때가 없기 때문에 이석은 일을 하지 않겠다는 것 밖에 되지 않기 때문이다"[7/23, S2 인터뷰]

Z콜센터 본사 여직원인 S2는 근무를 한 지 8년이 되었고, 현재 Z콜센터의 전반적인 일에 대해 관여하고 있다. 그녀는 물리적·전자적 감시체계의 필요성을 "콜은 항상 밀려 있다"는 기본 전제를 바탕으로 시작한다. 그녀의 논리는 이렇다. "콜 상담은 항상 밀려 있고", 콜센터에서 일의 기준은 "전화를 걸고 있거나 받고 있는 상태"이므로, "자리를 비우는 것은 곧 일을 안 하겠다는 뜻"이다. 그렇지만, 일반 상담원들의 입장에서 본다면, 콜이 항상 밀려 있는 것은 아니며, 밀려 있다 하더라도 대부분 교대로 쉬기 때문에 특별한 문제가 없이 처리될 수 있으며, 자리를 비우는 잠깐의 휴식 시간 또한 다른 상담을 준비하기 위한 업무의 일환으로 볼 수도 있다. 이와 같은 시각의 차이는 다음 상담원 O의 사례처럼 상호 간의 오해를 불러일으키기도 한다.

"내가 보기에 여기 사람들 중 농땡이 치는 사람은 없는 것 같다. 나는 가끔 휴게실에 들어와 쉴 때가 있다. 특히 내가 저녁을 먹지 않아서 휴게실에 와서 안마의자를 쓸 때가 있는데 사실 위에 पार्ट장은 뭐라고 안한다. 그런데 실장들은 눈치를 준다. 예를 들면 나한테도 "지금 무슨 시간인데 여기 와 있어요?"라며 꼭 내가 일 안하고 농땡이 치는 것처럼 쳐다보았다. 그래서 내가 저녁 시간인데 밥을 안 먹고 대신에 좀 쉬고 있다고 하면 그제서야 알았다는 듯 끄덕이고 나간다. 사실 콜이 진짜 많을 때는 눈코 뜰 새 없다"[5/11, O양 인터뷰]

O의 경우 가끔 짧은 저녁 시간에 식사 대신 휴게실에 비치된 안마의자에서 쉴 때가 있다. 그런데 실장의 눈에는 식사도 하지 않으면서 안마의자에 누워 있는 것이 농땡이처럼 보였던 것이다. O는 상담원들이 대부분 콜 상황을 보아가며 눈치껏 휴식을 취하고 있지 농땡이는 치고 있지 않는다고 생각한다. 반면, 관리자의 눈에는 자리를 이석한 상담원이 모두 일을 하지 않는 것으로 보이고 있다. 따라서, 상담원들은 최대한 관리자의 눈 밖에 나지 않기 위해 업무 중간에 휴식을 취하

더라도(그것이 화장실을 다녀 오는 것이든, 차를 타러 다녀 오는 것이든, 흡연실을 갔다 오는 것이든 간에) 항상 짧은 시간 안에 신속하게 해결하려 한다. 철저한 감시 속에서 짧은 시간 안에 휴식을 취해야만 하는 현실은 상담원들이 휴식을 취하는 방식에도 영향을 줄 수 밖에 없다. 이러한 상황 속에서 입사 전에 이미 흡연을 경험한 상담원에게 긴 시간이 필요하지 않은 흡연 행위는 감시의 시선 속에서 효과적인 휴식 수단 중 하나로 자연스럽게 선택될 수 있을 것이다. 아래에 소개한 입사 8개월 차 25세 상담원 C(흡연 기간은 10년이나 된다)의 이야기는 휴식 및 업무에 대한 감시가 상담원의 높은 흡연율과 연결되는 지점을 잘 보여 주고 있다.

"업무를 하면서 중간 중간에 스트레스를 풀기에는 이만한 환경(흡연실)이 없지 않나 싶다. 그렇다고 휴식을 30분, 1시간 썩 쥘서 스트레스를 풀게끔 되어 있는 것도 아니고, 너무 짧은 시간에 정말 신속하게 빨리 쉬어야 하기 때문에 담배를 많이 피우지 않을까 싶다"[3/31, C 인터뷰]

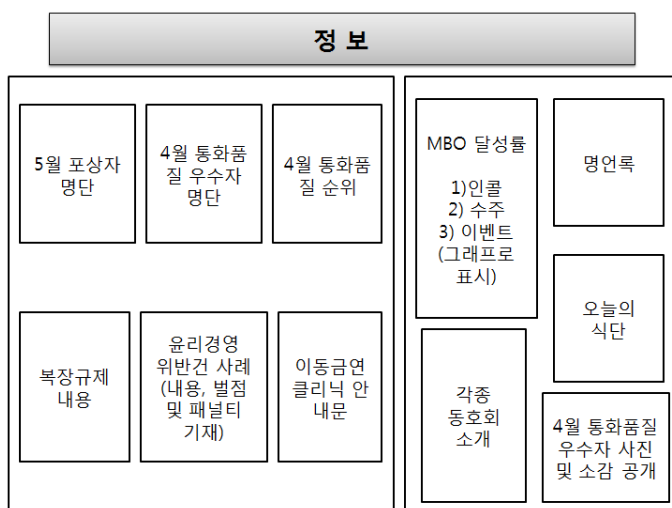
(2) 철저한 개인 평가에 따른 인센티브 제도

Z콜센터는 철저함 감시체계 외에도 다양한 훈육 시스템을 운영하고 있다. 콜센터는 상담원들의 우수한 상담 품질 유지를 위해 입사 시에는 물론 상시적으로 교육을 진행하고 있다. 콜센터의 주요 상품은 실제로는 상담원의 목소리이다. 따라서, 이를 최상으로 유지하기 위해 교육 내용은 주로 상담원들의 말투와 기본적인 응대 방법에 초점이 맞춰진다. 그 내용은 아래의 <표 5>, <표 6>에 실린 내용과 같다. Z콜센터는 상담원들의 상담 내용을 실시간으로 녹음하여 평가하고, 매달 모든 상담원에게 채점한 평가서²³를 제공한다. <표 7>는 상담원 통화내역에서 어떠한

²³ 이 평가서에는 다음 사례와 같이 항목 평가 결과 및 총평이 실려 있다. 개별 항목 평가에는 "고객을 반기는 미소 및 생동감 있는 어감 구사 부족(1점 감점), 미소 및 리듬감 있는 어감구사 부족하고 정중한 어미 표현 부족으로 다소 건조한 상담 진행됨(7점 감점), 말걸침 발생(1분 9초, 1분 12초)(1점 감점), 비전문적인 표현[(문자메시지)넣어드렸습니다->전송해드렸습니다], [잠시만요->잠시만 기다려 주시겠습니까] 요조체 多(1점 감점), 연락처 안내 누락(3점 감점), 부연인사+감사인사로 종료됨, 성명누락(4점 감점)"이라 적혀 있으며, 총평에는 "평이한 상담이 진행되었습니다. 다소 정중한 어미 표현 및 미소 표현 부족하여 건조한 상담이 진행되어 아쉽습니다. **콜의 특성상 미소 띤 음성과 생동감 있는 어미구사, 정중한 언어표현이

부분들을 평가하는지를 보여주고 있다. 이러한 자료들은 콜센터에서 상담사의 통화 품질을 매우 세부적인 부분까지 평가하고 있음을 잘 보여주고 있다.

여기서 주목할 부분은 개인별 업무 성과(통화품질, 통화량)에 대한 철저한 절대 평가 및 이에 따른 적극적인 인센티브 제도의 활용이다. 우선, 앞에서 언급한 것처럼 매달 통화품질 평가를 통해 우수자를 선정하여 그 이름과 포상 금액을 게시판에 공개하고, 이벤트 식으로 통화품질 우수자를 선정하여 선물을 제공한다. <그림 3>에서 보듯이 콜센터 안에는 매달 통화품질 우수자 명단과 상담원의 점수별 순위를 공표하는 게시판이 있다. 특히 그 달의 최우수 통화품질 우수자는 사진과 함께 소감문이 게시된다. 그리고 게시판에는 장기 근속자(근속기한은 3개월, 6개월, 9개월에서 8년에 이르기까지 그 기간은 매우 다양하다) 포상 명단이 함께 게재되어 있다.



< 그림 3 > 콜센터 정보게시판 내용

한편, 윤리경영 위반 건 사례 역시 상담원의 실명과 구체적 위반내용, 그리고 이에 따른 패널티가 정보게시판에 공개되고 있었다. 이러한 일련의 정보에 대

필요함을 당부 드립니다. 또한, 담당자 연락처 및 끝인사 시 성명 누락되었습니다. 누락 없이 이행하여 신뢰감을 줄 수 있도록 노력 바랍니다. 수고 많으셨습니다"라고 적혀 있다. 이와 같은 평가 내용은 콜센터에서 얼마나 철저하게 상담원들을 감시하고 평가하고 있는지를 엿볼 수 있는 단적인 증거라 할 수 있다.

한 공개는 아래 K4 사례와 같은 반응을 이끌어내기 위함이다. 상담원 K4는 위반 사례를 통해 주의사항을 배우며, 특히 우수자 명단을 통해 자극을 받는다고 말한다. 이처럼 상담원 녹취록 평가는 단순히 품질관리의 차원을 넘어, 우수자의 점수를 공개하고 이를 포상함으로써 상담원 사이의 경쟁을 이끌어 내는 좋은 수단으로 사용된다. 우수자에 대한 평가 및 이에 대한 포상은 위와 같이 매월 시행되는 정기적 형태 이외에도 이벤트 성으로 시행되기도 한다. 예를 들면, 비가 계속해서 내리던 4월 22일, 23일 주말 사이에는 "콜 품질 우수자 선정" 이벤트가 시행되었다. 이 이벤트는 이틀 동안 통화품질이 90점 미만인 경우는 탈락시키고, 최소 90점 이상인 상담원 중 우수자 100명에게 3단 우산을 증정하는 행사였다. 당시 출입문 앞에는 이러한 내용이 적힌 간이 게시판이 세워지고, 그 앞에는 상품으로 증정될 3단 우산이 전시되어 있었다.

"(게시판에 보면 통화품질 우수자 명단하고 상금, 윤리경영 위반에 대한 벌점 등이 적혀 있는데 이것에 대해서는 어떤 생각이 드는가) 사실 별로 신경 안 쓴다. 사실 벌점 적혀 있는 건 그냥 그거 보고 좀 배우고 그런다. 사실 나도 몇 번 올라 갔었다. 나도 처음 왔을 때는 진짜 몰라서 실수를 할 때가 있었다. 그러면서 배우고. 뭐, 그런 거다. 그리고 거기에 실명으로 잘못된 사람 이름이 있어도 사실 서로 잘 모른다. 뭐 아는 사람이나 알고. 그런데 우수자 명단은 그것 보고 자극 받는 사람들이 있다. 특히 아는 사람이 우수자 명단에 올라가 있으면 좀 자극이 된다. 나도 우리 팀 중에 B양이 좀 자극이 된다. B양이 지난 번에 우수 사원이었다. 그래서 뭐랄까 나한테 하나의 기준이 돼서 좀 더 잘 하려고 한다"[5/11, K4 인터뷰]

< '다까체'와 '요조체' >

고객을 응대하면서 경어를 자연스럽게 쓰려면 말씨와 어휘를 잘 조합하여 사용하여야 한다. 고객을 높이는 말에는 'OO입니다.', 'OO습니까?'의 '다까체'와 'OO했어요?', 'OO하시죠'의 '요조체'가 있다. 다까체는 높임말이고 '요조체'는 반 높임말이다. 고객 응대 화법에서는 '다까체'와 '요조체'의 비율을 7:3 정도로 구사하는 것이 적당하다. 음성이 무거운 사람일 경우에는 '요조체'를 약간 더 사용하며, 음성이 가벼운 사람일 경우에는 '다까체'를 좀 더 사용하는 것이 좋다.

▶ 요조체

예) 고객님, 메뉴는 정하셨어요? / 네, OOO 네 개란 말씀이시죠?

▶ 다까체

예) 주문을 받아도 괜찮으시겠습니까? / 다시 한 번 주문 확인하겠습니다.
OOO으로 네 분 주문하셨습니다.

< 표 5 > 콜센터 교육자료 중 '다까체'와 '요조체'에 대한 설명

기본 호응어	
고객 맞이 호칭	(미소)고객님, 어머님, 아버님, 저희 고객님, 우리 고객님
고객 정보 확인 후	(미소) (고객님의 소중한 정보를) 확인해 주셔서 감사합니다.
기본 호응어	아~그러세요/네~ 고객님/네~ 맞습니다. 네~알겠습니다/네~물론입니다/네~그렇습니다 아~괜찮습니다/네~잘 알겠습니다. 네~정확히 알고 계시네요(* 단순히 "네~"라는 응대는 절대 금물)
상황별 호응어	
공감 멘트	네, 맞습니다. 저도 고객님 입장이라면 그렇게 생각이 들 수 있겠네요.
홀딩 시	~확인해 보는 동안 잠시만 기다려 주시겠습니까? 고객님, 잠시만 기다려 주시겠습니까? 제가 확인해 드리겠습니다.
홀딩 후	고객님, 기다려 주셔서 감사합니다.

< 표 6 > 콜센터 내부 게시판에 실린 호응어 교육 내용

평가항목(총100점)	세 부 항 목(괄호숫자-평가점수)
상담도입(23점)	첫인사(5), 통화목적 및 감사표현(3), 본인확인(10), 계약확인 및 녹취안내(5)
상담서비스능력(33점)	음색/억양/호응어(17), 속도/발음(5), 상황별 멘트(3), 경청(5), 언어표현(3)
상담실무능력(36점)	설명력 및 상황대처능력(10), 필수안내사항(18), 정확성(4), 전산능력(4)
상담종결(8점)	마무리멘트(3), 끝인사(5)
특화능력	적극성(-2~+2), 전화예절(-1~0)

< 표 7 > 상담원 통화내역 평가항목

구 분	주간파트
교육생(1개월)	100만원
수습생(2-3개월)	110만원
3등급	123만원
2등급	136만원
1등급	150만원
S등급	170만원

< 표 8 > 급수에 따른 상담원 월급 차이

Z콜센터는 지금까지 이야기한 통화품질에 대한 평가(철저한 개인 평가 및 우수자 선정) 이외에도 통화량에 대한 개인별 평가를 시행하고 있다. Z콜센터는 아래 상담원 K4의 이야기처럼 개인별 하루 통화 목표량(MBO)을 제시하여 이를 얼마나 달성했는지에 따라 급수(3급, 2급, 1급, S급)를 변경해 주고, 이 급수에 따라 <표 8>과 같이 월급을 차등 지급하는 방식을 사용하고 있다. Z콜센터는 2007년부터 지금과 같은 개인 실적의 절대 평가제를 실시하였다. Z콜센터는 이를 통해 능력에 대한 보상을 실질적인 월급과 연결시킴으로써, 아래 S2의 이야기처럼 식사 시간까지 반납하고 업무에 매달리는 상담원이 생기기까지 했다. 그리고 이러한 실적은 전체

통계 수치를 얻어내어 <그림 3>에서 보듯 게시판에 공개함으로써 또 다른 자극제로 이용되고 있다. 개인에 대한 평가를 '상대'에서 '절대'로 바꾸고, 이를 개인별 급수 조정 및 이에 따른 월급 차등 지급으로 연결함으로써 콜센터는 모든 상담원들이 '우수자'를 지향하도록 만들어 놓았다.

"여기는 자기 급수에 따라서 하루에 소화해야 하는 콜 수와 수주 건수가 정해져 있다. 그것은 누가 도와주는 것이 아니고 자기가 해결해야만 하는 숫자다. (급수는 어떻게 나누어 지는가) 일단 인바운드는 S급, 1급, 2급, 3급, 수습으로 나뉘진다. 나는 2급인데 하루에 인바운드 콜은 195건, 수주 건수는 60개로 정해져 있다. 하루에 혼자서 이것을 소화해 내면 된다. 3급은 아마 165콜 정도에 수주 60개 정도 될 거다"[5/11, K4 인터뷰]

"급수 별로 정해진 하루 통화목표치인 MBO를 자주 달성할수록 급수가 올라간다. 원래는 상대평가로 했는데 2007년부터 절대평가인 MBO를 시작했다. 이렇게 인당 목표를 주니깐 상대평가할 때보다 실적이 좋아진 것 같다. 그래서 점심 먹고 안 쉬는 분도 많다. 일종의 당근이자 압박과도 같은 거다. 정말 상담원 중에는 MBO 달성에 목숨 거는 사람이 많다. 나보다 나이 많은데도 오랫동안 최고급 등급을 유지하는 분들이 많다. 그분들은 대부분 주부라서 계속 상담만 하신다. 사실 회사에서는 개인이 달성 못 할 불가능한 목표를 MBO로 제시하진 않는다. 평균치가 있으면 그것보다 조금 더 목표를 설정한다. 저희도 어차피 목표가 수익 증가이니깐 높게 설정할 수 밖에 없다. 그렇지만 불가능한 수치가 아니다. 잘 하는 분들은 충분히 넘는다"[7/23, S2 인터뷰]

이 같은 철저한 개인별 평가 및 적극적인 인센티브 제도의 활용은 상담원들 사이에 자연스럽게 경쟁을 유도하고 개인의 업무 능력을 향상시키는 데 일조하고 있다. 상담원의 입장에서는 수입을 늘리려면 양질의 통화품질을 지속적으로 유지하고, 가능한 많은 양의 통화를 해야만 한다. 여기서 양질의 통화품질 유지란 결국 고객들의 무례한 요구, 불만, 거친 욕설을 듣고도 빠르게 감정을 회복하는 효과적인 방안을 마련하는 걸 의미한다. 또한 가능한 많은 양의 통화를 하기 위해 최대한 통화 시간을 늘리고 휴식 시간을 줄여야만 한다. 따라서, 상담원들은 조금이라도 높은 월급을 받기를 원한다면 콜센터 안에서 업무 중 빠른 감정 회복과 짧은

휴식을 위한 최선의 방안을 각자 찾아야만 한다. 상황이 이렇다면, 이미 흡연 경험이 있는 상담원의 경우 흡연은 자연스럽게 유용한 업무의 도구로 선택될 수 있다. 왜냐하면, 이를 위해 흡연 여성이 준비해야 할 것은 좋아하는 브랜드의 담배와 라이터뿐이기 때문이다.

3) 효율적인 흡연 관리

앞서, Z콜센터의 업무 및 휴식에 대한 감시 기술과 절대 평가에 따른 인센티브 제도에 대해 살펴보았다. 그리고 이것이 상담원의 흡연과 어떻게 연결될 수 있는지를 논의해 보았다. 여기서는 이와 같은 전반적인 노동 통제 기술이 아닌 자체 금연프로그램을 포함한 콜센터의 직접적인 흡연 관리 방식이 상담원의 흡연에 어떠한 영향을 주는지 살펴보려고 한다.

(1) 조건부 흡연 시간 보장

연구자는 콜센터 여성의 흡연 경험에 대한 논의에서 담배가 '휴식의 도구'로 사용되고 있음을 지적하였다. 공식적인 휴식 시간은 물론 때론 식사 시간마저 통제하는 콜센터에서 흡연 시간만은 비공식적이긴 하지만 업무에 지장이 없는 범위 내에서 허용되고 있었다. 그렇다면, 왜 Z콜센터는 상담원에게 제한적이지만 흡연 시간을 허용하고 있는 것일까? 하청업체를 실질적으로 관리하는 실장 A2, K9과의 면담 내용을 통해 이를 살펴보려고 한다.

"(콜센터 흡연율이 왜 높다고 생각하는가) 콜센터이다 보니깐 본인의 음성으로 계속 통화를 하게 된다. 요즘에는 솔직히 스트레스를 푸는 게 문화생활이다 여러 가지가 있다. 그런데 여기 직원들은 거의 시간적인 여유가 없다. 그래서 술을 먹게 되는데 술을 먹으면 다음 날 머리도 아프고 목소리도 안 나오고 어지럽고 그래서 스트레스를 바로 바로 풀려면 담배뿐인 거다. 콜센터는 감성이 있는 직업이기 때문에 상처를 많이 받는다. 그리고 빨리 해소해야 하고. 그리고 담배는 여럿이서 갈 수도 있지만, 담배는 한 개비를 피울 때도 혼자서 여러 생각을 하게 된다. 사람들이 뭔가 명상을 하곤 하는데 명상은 시간을 좀 가지면서 이 생각, 저 생각 해야 하는 건데 담배를 피울 때는 한 번 들이 마시고 뱉어 내면서 여러 가지 생각을 빨리 할 수 있다. 그러니깐 수 초 안에 집중을

할 수 있는 거다. 그래서 나는 우리 직원들이 담배 피우는 것에 대해 뭐라고 안 한다. 왜냐면 나도 그걸로 위안을 받는 게 있고, 그걸로 스트레스를 푸는 게 있기 때문에. 담배 피우는 사람보고 '일하면서 담배 피우지마'라고 하면 워낙 담배를 피우면서 일을 했던 사람들이기 때문에 업무 능률이 안 오른다. 그래서 조금 스트레스를 받는 것 같으면 '다녀와' 이렇게 하면 또 업무를 잘 한다...흡연을 하면 일단 마음이 안정이 된다. 센터에 있는 사람들은 이걸 다 인정할 거다. 그래서 이런 생각 때문에 나는 우리 직원들 담배 피우는 걸 절대 뭐라고 안 한다. (업무에 지장이 없는 한도에서 허락하는 건가) 워낙 내가 이걸 자유롭게 해 주니깐, 본인들도 알아서 업무가 많거나 하면 스스로 안 간다. 근데 압박한 파트는 콜이 밀리던 말던 막 다닌다. 그런 게 있다"[7/30, A2 인터뷰]

A2는 자신 또한 흡연자이기 때문에 흡연 여성의 입장에 대해 많은 부분을 공감하고 있었다. 특히, 상담원이 스트레스를 많이 받고 이를 빠른 시간 안에 해소해야 한다는 점에 공감하며, 이런 상황에서 흡연이 유용한 해결 방안이 될 수 있다고 생각하고 있었다. 그녀는 스스로의 경험을 통해 흡연이 '수 초' 안에 효과를 나타낼 수 있다고 말한다. A2는 이런 이유로 상담원들의 흡연 행위를 통제하지 않는다고 이야기한다. 그녀의 이러한 판단에는 흡연 자체의 유용성에 대한 개인적 경험과 빠르게 돌아가는 콜센터의 업무 환경에 대한 이해가 바탕이 되었지만, 가장 중요한 이유 중 하나는 바로 흡연을 통제하지 않을 때 오히려 업무 능률이 더 오른다는 경험 때문이다. A2는 과거 상담 중 흡연실 출입을 엄격히 통제했던 적이 있었는데, 이것이 역효과를 일으켜 바쁜 상황에서도 흡연실 출입이 통제되지 않은 경험이 있었다. 그 후 A2는 이전과 반대로 흡연실 출입을 자율에 맡겨 놓았고, 그 결과 상담원 스스로가 업무 상황에 맞게 적절히 흡연실 출입을 조절하게 되어 오히려 업무 성과가 좋아지는 것을 경험하였다. 이러한 경험은 A2와 연령도 같고, 직책(실장)도 같은 K9의 면담 내용에서도 확인할 수 있다.

"(C/S팀 상담원들이 담배를 좀 더 많이 피운다고 들었는데) 피우는 사람만 골라 뽑지는 않는데, 이상하다. 내가 흡연을 해서 그런지는 모르겠다. 보통 고객센터에 있는 직원들이 흡연하는 직원들이 상당히 많다. 기본적으로 흡연을 하는 친구들이 많아서 그런 것 아닐까? 흡연을 안 하면, 스트레스가 쌓이니깐, 그것이 풀리지 않으니깐, 그렇다고 다 흡연을

하는 건 아니지만, 퇴사를 하지 않을까 한다. 그래서 나중에 정말 오래 근무한 사람들을 보면 흡연을 안 하는 직원이 거의 없을 거다. 근속으로도 봐도 그럴 거다. 우리가 (상담원 중) C/S 직원을 뽑을 때는 근속을 보고, 경력을 보기 때문에 그래서 그러지 않을까? (근속이라고 하면) 오래 버틴 사람들이다. (그 이야기는 오래 버틴 사람들 중에 흡연자가 많다는 이야기인가) 그렇다. 그런데 이것은 그냥 내 생각이다. 그렇지만 아무래도 그거가 아닐까 한다. (이만한 게 없다는 이야기는 담배가 업무의 효과적인 도구라는 건가) 그렇다. 맞다. 그리고 그러한 상황이, 고객들로부터 클레임을 받는 상황일 때 원래 흡연을 하는 사람이 아니라면 그냥 앉아서 대화 밖에 할 수 없지만, 그리고 혼자서 시간을 보낼 만한 환경이 마련되어 있지도 않고. 그런데 흡연하는 사람은 혼자만의 시간을 가질 수 있는 곳이 있으니깐. 솔직히 우리들은 이럴 때 그냥 "다녀와라", 내가 파트장일 때도 "다녀와", "가서 풀고 오면 돼" 이렇게 이야기를 했다. 이렇게 조용히 보내고, 그리고 갖다 오면 좀 풀린 상태에서 이야기를 할 수 있었던 것 같다"[7/30, K9 인터뷰]

K9은 A2와 같이 흡연자의 입장에서 담배가 콜센터 업무에 도움이 되는 효과적인 도구라고 확신하고 있다. 그녀는 콜센터에서 오래 버틴 사람들이 대부분

흡연자일 것이라고 말하며 담배의 유용성에 대해 강조하고 있다. 이것을 단지 K9의 개인적 의견이라고 무시할 수 없는 이유는 그녀의 확신이 7년 간의 경험을 바탕으로 이루어졌다는 점과 그녀가 실제 C/S 팀원을 뽑는 위치에 있다는 사실 때문이다. 그녀가 실제로 콜센터에서 오랜 기간 근무해 온 우수 상담원들을 위주로 C/S 팀원을 선발한 것도 사실이며, 그리고 그렇게 뽑힌 C/S 팀원들이 대부분 흡연자인 것도 사실이다. K9은 특히 혼자서도 감정을 다스릴 수 있는 흡연의 효용성을 강조하고 있다. 결국, 흡연의 유용성이 실제로 존재한다는 최고 관리자급의 확신은 콜센터에서 흡연 시간의 보장으로 이어진다.



< 사진 5 > 흡연실 출입 금지 안내문

그렇지만, Z콜센터의 흡연 시간 보장은 엄연히 '조건부' 허용으로 보아야 한다. 왜냐하면, 이것은 기본적으로 업무의 효율성을 높인다는 전제 하에 허용되는 것이기 때문이다. 앞에서 다루었던 것처럼, 상담원들은 겨우 4분 이내에 흡연을 해결하고 있었으며, 그러한 흡연 행위는 물리적·전자적 감시체계를 통해 '초 단위'로 관리되고 있었다. 이들의 흡연이 '조건부'라는 것은 아래의 <사진5>을 통해 더욱 명확히 확인할 수 있다. 안내문에는 흡연실을 “대기콜이 떨어진 이후” 이용하기 바란다고 적혀 있다. 상담원의 흡연 권리는 이처럼 대기콜보다 하위에 속해 있다.

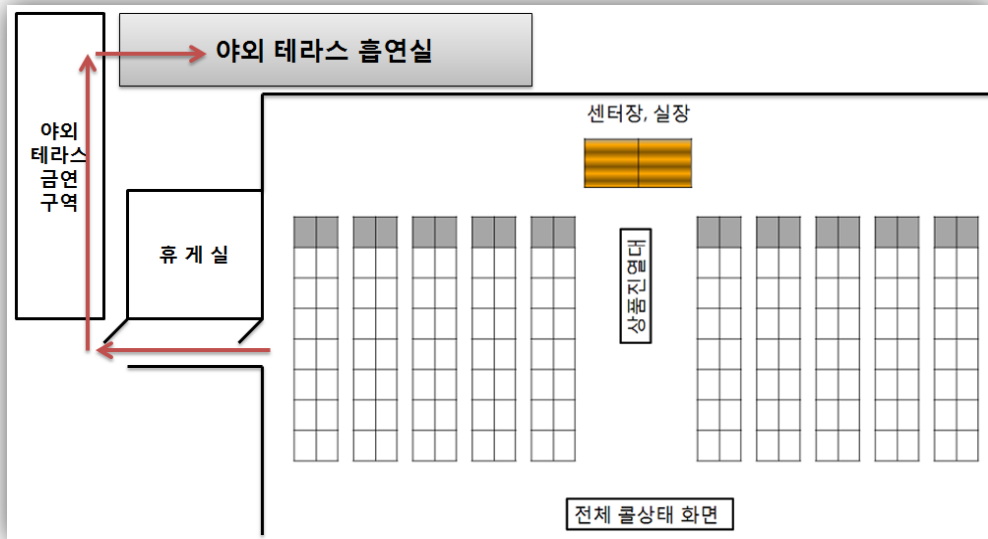
(2) 가까운 흡연 장소 제공

"여기 흡쇼핑에 입사해서 3년이 되었는데 여기가 진짜 흡연 천국이다. (왜 흡연천국인가) 여기는 흡연하기에 조건이 너무 좋다. 일반 서비스직의 경우 예를 들면 커피숍 등과 같은 데는 직원들을 위한 흡연실이 없다. 그냥 본인들이 길거리 골목에 가서 피우지만, 콜센터는 딱 흡연구역을 마련해 준다. 그러니깐 정당하게 피울 수 있는 공간을 주다 보니깐 더욱 더 자연스럽게 흡연자들이 취직을 하는 거고, 흡연자들이 마음껏 흡연을 즐길 수 있는 직장이 된 거다"[6/20, Y 인터뷰]

Z콜센터는 앞서 밝혔듯 상담원들의 흡연을 제한적이지만 허락하고 있다. 그렇지만, 이것만으로는 상담원 Y가 이야기하듯 흡연 천국이라고 하기에는 부족함이 있다. 중요한 것은 Y의 지적처럼 "정당하게" 흡연을 할 수 있는 공간을 마련해 주는 것이다. 그런 면에서 <사진 2>처럼 쾌적한 테라스 흡연실이 구비된 Z콜센터는 흡연 여성에게 최상의 흡연 천국이라 할 수 있다. 그런데, 이러한 흡연 천국에도 Z콜센터만의 독특한 '특징'이 존재한다. 그것은 앞서 이야기했듯 상담원들의 흡연 시간²⁴이 총 4분을 넘는 경우를 찾기 힘들다는 점이다. 아무리 흡연을 급하게 하더라도 이동 시간까지 합해서 4분 이내에 해결하는 것이 가능한 이유는 <그림 4>에서 보듯이 테라스 흡연실이 업무 현장으로부터 매우 가까운 거리에 배치되어 있기 때문이다.

²⁴ 여기서 말하는 흡연 시간은 <그림 4>에서 '굵은 화살표'로 표시된 경로를 따라 들어 간 후 흡연을 하고 다시 화살표를 따라 나오는 데 걸린 시간을 의미한다.

Z콜센터는 2009년 10월경 흡연실을 내부에서 외부로 옮기면서 현재의 테라스 위치에 전망 좋은 흡연실을 만들었다. 경력 8년 차의 본사 관리자 S2는 연구자와의 비공식 면담에서 흡연실을 내부에서 외부로 옮길 당시 가장 중요한 요소로 생각한 것이 '짧은 동선'이었을 것이라고 기억했다. 그녀의 이 같은 기억은 다음에 소개할 실장 K9과 본사 남성 직원 J1과의 면담 내용에서도 재차 확인할 수 있었다.



< 그림 4 > 콜센터 흡연실 경로 모식도

"(관리자 입장에서 봤을 때 흡연구역을 이렇게 잘 구비한 이유가 어디에 있다고 생각하는가) 직장 내 흡연실을 폐쇄할 경우 오히려 업무 성과에 영향을 끼칠 거라고 생각해서 그러지 않았을까? 내 생각에는 그런 것 같다. 우리도 그런 생각을 한 적이 있다. 우리가 지금처럼 테라스가 없으면 어떻게 됐을까? 왜냐면 테라스를 없애겠다는 이야기도 나왔었기 때문에 그런 생각을 했었는데, 내가 피우는 입장이어서 그런 지 모르겠지만, 테라스를 없애면 "우리 직원들이 담배를 안 피울까"라는 생각도 했다. 내 생각에는 안 피우진 않을 것 같다. 그게 부작용이 이 회사 주변이 지저분하게 변하지 않을까 생각한다. 그러면 당연히 회사 이미지에도 좋지 않은 영향을 줄 거다"[7/30, K9 인터뷰]

"(회사에서 흡연실을 이렇게 마련해 준 이유는 어디에 있다고 생각하는가) 업무 때문에 그러지 않았을까? 여건이 안 좋다고 안 피우진 않았겠지만 두세 번 갈 거 흡연실이 멀면 한 번 갔을 거다. 내 생각에는 여기에서 담배를 안 피울 수는 없다고 생각을 했던 것 같다. 만약에 흡연실이 여기보다 먼 곳에 있으면 나가서 피워야 되고 그러면 시간이 좀 더 지체될 거고, 그렇게 되면 회사에도 안 좋고 그럴 거다. 여기가 담배를 피울 수 밖에 없는 일들이 확실히 존재하고 하는데 그런 경우라면 흡연실이 먼 게 회사에도 도움이 되지 않을 거라 생각한다"[7/16, J1 인터뷰]

K9과 J1은 공통적으로 지금의 흡연 구역의 설치가 회사에게 궁극적으로 이득이 된다고 말하고 있다. 이들은 기본적으로 흡연 구역을 폐쇄한다고 하더라도 상담원들이 흡연을 안 할 것이라고 생각하지 않는다. K9은 지금처럼 가까운 실내에 흡연 구역을 마련하지 않는다면 회사 밖 주변이 지저분해지고, 이는 회사 이미지에 악영향을 줄 수 있다고 생각한다. J1은 흡연 구역을 지금처럼 가까운 곳에 마련하지 않으면 흡연을 위한 이동시간이 길어지기 때문에, 그 만큼 업무량이 줄어들어 회사에 손해가 날 것이라고 생각한다. 이러한 의견들을 종합해 보면, 결국 Z콜센터는 상담원들의 흡연을 막을 수 없다면 최대한 동선을 짧게 해서 흡연에 소비되는 시간을 줄이는 것이 이득이라고 판단한 것이다.

한편, 흡연실과 대조적으로 바깥 바람을 쐬고 편히 쉴 수 있는 다른 휴게실이 동선이 길게 설치된 점도 상담원의 발걸음을 흡연실로 이끄는 추가적인 요인으로 작용하고 있다. 물론 <그림4>에서 볼 수 있듯 테라스 흡연실이 있는 층에는 실내 휴게실과 금연구역으로 지정된 휴게공간이 있다. 그렇지만, 실내 휴게실은 식사 시간 이외에는 관리자들의 눈치 때문에 실제로 많이 이용되지 않고 있으며, 금연구역으로 지정된 휴게공간은 금연구역으로 바뀐 지 얼마 되지 않아(처음에는 이곳 역시 흡연구역이었다) 주로 흡연을 하러 오는 상담원들이 이용하고 있다. 바람을 쐬 수 있는 또 다른 테라스 휴게실은 흡연실에서 6층이나 위에 설치되어 있다. 물론 이곳은 금연구역이다. 흡연보다는 바람을 쐬고 싶은데 업무 중 쉽게 다녀올 수 있는 곳이 테라스 흡연실이라는 사실은 분명 추가적인 흡연의 원인이 될 수 있다. 아래 상담원 K4와 J2의 이야기는 이 같은 상황을 잘 대변해 주고 있다.

"(왜 TM 여성 직원들은 담배를 많이 피울까) 가장 큰 이유는 쉴 만한 공간이 없어서 그렇다. 쉬고 싶은데 밖으로 잠깐 나가 바람 좀 쐬고 싶은데 밖이라고 해봐야 흡연실이다"[4/4, K4 인터뷰]

"콜 받고 스트레스 쌓이면 바람 쐬고 쉴 때가 사실 여기 *층 휴게실 밖에 없다. 그런데 여기가 흡연실이다. 사실 스트레스 받으면 동료하고 얘기하면서 풀곤 하는데 흡연실이 야외라 여기가 더 이야기하기 편하다"
[5/30, J2 인터뷰]

(3) 자체 금연프로그램 운영

5인5색 달콤한 다이어트!! 성공

- 캠페인 시행일: 3월 중순
- 측정 일자: 6월 22일 ~ 7월 5일
- 성공자 유지여부 측정: 9월 말일경 측정([redacted] 측정일자 별도 공지)

다이어트 성공하면?

- 다이어트 성공자 포상: 총 포상비 430만원 / 성공자 14명 - 인당 307,000원 지급 (결제 후 즉시 지급: 도급사별 7월 10일 급여일에 맞춰 포상)
- 성공자별 최대 100만원까지만 포상

구분	소속사	성명	직무	최초측정 대비	성공여부	포상금
1	[redacted]	[redacted]	상당원	-9.9kg	성공	307,000원
2	[redacted]	[redacted]	여간살장	-5.1kg	성공	307,000원
3	[redacted]	[redacted]	상당원	-5.0kg	성공	307,000원
4	[redacted]	[redacted]	상당원	-4.9kg	성공	307,000원
5	[redacted]	[redacted]	파트장	-3.5kg	성공	307,000원

한번 내뱉은 말은 주워담기 힘들고 한번 삼킨 음식은 내뱉기 어렵다

< 사진 6 > 콜센터 다이어트 펀드 성공 사례 게시물

Z콜센터는 흡연자를 위해 쾌적한 흡연실을 구비해 주면서 동시에 자체 금연프로그램을 운영하고 있다. 연구자가 현지조사를 위해 Z콜센터를 방문했을 때 이미 자체적으로 금연 캠페인을 진행하고 있었다. 이것은 금연을 희망하는 참가자들이 각자 참가비(10만원)를 내고 회사가 상금 1000만원을 보조하여 6개월 금연에 성공한 사람한테 모인 돈의 1/N을 지급하는 사내 캠페인이다. 이때 개인에게 돌아가는 상금 액수는 최대 100만원으로 한도를 정해 놓았다. 일명 '금연펀드'로 불리는 이 캠페인은 벌써 2회를 맞이하고 있었다. Z콜센터에서는 금연과 함께 다이어트에도 동일

한 펀드 캠페인을 벌이고 있었다. <사진 6>은 이번에 시행된 다이어트펀드 성공자 명단과 포상금액 등이 실린 사내 게시물이다. 금연펀드의 경우도 성공자가 나오면 (올해의 경우 3월에 시작해서 9월 중순에 발표한다고 함) 이처럼 게시판에 결과를 공고할 예정이라고 한다. 사내의 자체적인 금연캠페인은 금연을 생각하고 있었던 상담원들에게 금연을 시작할 계기를 마련해 주고, 혼자서 하기 힘든 금연을 동료들과 함께 이벤트처럼 가볍고 유쾌한 마음으로 참여할 수 있게 해주는 긍정적 측면

이 존재한다. 또한 하청업체 직원들의 금연을 위해 본사에서 1000만원이라는 적지 않은 금액을 지원한 것도 긍정적으로 평가할 수 있는 부분이다.

그렇지만, 이와 같은 이벤트성 금연캠페인은 몇 가지 한계점을 지니고 있었다. 우선, 금연펀드 캠페인이 진행 중인 기간에 연구자가 참여한 이동 금연클리닉 역시 진행되고 있었지만, 금연펀드에 참여한 상담원들은 관리자들의 눈치를 보지 않고 편하게 금연상담을 받을 수 있도록 시간을 허락 받지 못했다. 금연상담 또한 흡연실 이용처럼 업무에 지장이 없는 범위 안에서만 허용된 것이다. 이것은 금연펀드 캠페인이 상담원들을 최대한 금연할 수 있게 도와주는 것이라기 보다는 단순히 '보여 주기식' 사업이라는 비판을 면하기 어렵다. 한편, 자신의 돈을 걸고 금연을 하는 펀드식 캠페인 자체도 한계를 지니고 있었다. 실제 연구자에게 연구 기간 동안 금연펀드 캠페인에 참가하고 있는 몇몇 흡연 여성들이 얼마나 많은 인원이 금연펀드에 가입했는지, 실제 몇 명이 금연을 유지하고 있는지를 개인적으로 문의하였다. 심지어 자신은 2월부터 금연을 시도하고 있으니 다른 사람(3월에 시작한 참가자)보다 불리하다고 하소연하는 여성도 있었다. 그리고 누가 9월에 금연성공 여부를 확인하는지, 어떻게 확인하는지, 최소한 얼마 동안 금연을 유지해야 검사에서 음성으로 나오는지를 지속적으로 문의해 왔다. 이들에게 중요한 것은 자신의 금연성공 여부보다 투자한 자신의 10만원이, 그리고 앞으로 받을 지도 모르는 1/N 금액이 더 중요한 관심사였다. 이러한 참가자들의 반응이 몇몇 상담원들의 이례적인 행동이라 치부할 수도 있지만, 적어도 금연펀드가 참가자들에게 캠페인이 끝난 시점 이후로도 지속적인 금연을 유도할 수 있을지는 의문이다.

이처럼, Z콜센터에서 진행되고 있는 자체 금연 프로그램은 아직까지 말 그대로 일시적인 이벤트에 머무르는 수준이었다. 이 같은 결과가 나타난 데에는 여러 가지 원인이 있을 수 있지만, 연구자는 세 가지 장애요인으로 인해 Z콜센터 금연 프로그램이 소극적인 수준에 머무르고 있다고 생각한다. 첫 번째로, 본사와 하청업체 간의 불간섭 주의로 인한 장애이다. Z콜센터에서 금연과 관련된 업무를 담당하는 실무자는 본사 직원 1명이다. 연구자의 이동 금연클리닉도, 금연펀드도 모두 이 실무자를 통해 이루어진 것이다. 문제는 이러한 본사 실무자의 의견이 하청업체로 전달되는 데 있어 강제성이 없다는 점이다. 법적으로 본사는 도급사(하청업체)의 업무에 개입할 수 없게 되어 있기 때문에, 본사 실무자가 아무리 금연상담을 위해 상담원의 시간을 할애해 달라고 요청을 해도 하청업체 관리자는 이를 따라야 할 의무가 없다. 그리고 하청업체에는 상담원의 복지를 담당하는 직원이 없으며, 오로지 전화상담을 담당하는 관리자-그런데, 대다수 관리자가 흡연자이다-만 있을 뿐이다. 이러한 구조적인 한계는 실무자가 아무리 좋은 의도를 지니고 있다 하더라도

원활하게 진행될 수 없는 장애요소가 된다.

두 번째로, 금연 관련 프로그램을 기획하는 본사측 관리자들의 여성 흡연자에 대한 태도문제이다. 아래에 소개한 하청업체 실장 K9의 경험은 본사 남성 관리자들의 금연에 대한 인식 수준이 흡연 여성에 대한 원색적 비난에 그친다는 것을 잘 보여주고 있다.

"(관리자로서 금연의 압박을 많이 받는가) 나는 굉장히 심하다. 나는 대놓고 "담배 피우지마, 직원들하고 담배 피우는 게 네 자리에서 가오가 서냐" 워딩 그대로. (그런데 왜 그렇게 관리자들은 생각을 하는가) 담배라는 것은 우리나라에서 여자가 피운다는 것 자체로도 싫어한다. 여자라서. 남자 관리자라면 안 그랬을 것이다. 그리고 심한 소리를 들은 게 "너 애 안 낳을 꺼야? 애 낳아야지. 왜 피워" 이런 소리까지 들었다. 그런 거. "야, 담배 안 끊냐? 애 낳아야지". 이런 게 있다"[7/30, K9 인터뷰]

본사 남성 관리자들은 흡연이 상담원 수준에서 하는 것이지 관리자 위치에서 할 수 있는 것이 아니며, 흡연 여성을 앞으로 태어날 2세를 걱정하지 않는 부도덕한 여성으로 취급하고 있었다. 여성 흡연에 대한 이와 같은 원색적 비난과 도덕적 잣대는 여성 상담원들의 금연을 복지 차원에서 회사가 도와주어야 할 문제가 아닌 개인의 도덕성 문제로 파악하는데서 기인한다. 이로 인해 금연펀드와 같이 단기적인 이벤트에 그치는 금연 프로그램 외에 효과적인 금연 프로그램을 적극적으로 도입하는 데까지 이르지 못하고 있다.

세 번째로, 하청업체 관리자들의 금연 프로그램에 대한 소극적 의지 또한 문제이다. 아래 C/S 상담원 K7의 이야기는 하청업체 관리자들(예를 들면, 센터장, 실장, 파트장, C/S 매니저)의 센터 내 금연 프로그램에 대한 태도를 잘 보여주고 있다.

"사실 매니저들도 원래 C/S팀에게는 금연캠페인에 참여하라고 얘기도 안 한다. (왜인가) 왜냐하면 스트레스가 장난이 아니니까 회사 입장에서 이들이 끊는 게 더 안 좋을 것이다"[5/11, K7 인터뷰]

위의 사례에서 볼 수 있듯 다수의 상담원이 흡연자이고, 콜센터에서도 가장 힘든 파트로 알려진 C/S팀은 금연캠페인의 사각지대에 놓여 있다. 이유는 금연

이 오히려 C/S팀의 업무 효율성을 떨어뜨릴지도 모른다는 관리자 측의 염려 때문이다. 여기에 관리자 대부분이 흡연자라는 사실과, 제한적 흡연 허용이 오히려 상
담원들의 업무 능률을 높일 수 있다는 이들의 경험적 지식은 적극적인 금연 프로
그램 도입을 저해하는 요소로 작용할 수 있다.

IV. 콜센터 여성의 흡연과 주체성

앞에서 주로 흡연을 ‘시작하게 된’ 이유와 ‘지속하는’ 이유에 대해 살펴보았다면, 이번 장에서는 콜센터 흡연 여성들이 담배를 ‘끊지’ 못해 갈등하는 현실을 다루어보고자 한다. 이를 위해 우선 연구자가 Z콜센터에서 참여한 금연사업의 경험에 대해 살펴볼 것이다. 이어서 개별 여성들의 사례를 통해 흡연에 대한 복잡한 사고와 감정, 특히 여성 흡연자로서의 삶에 대한 심리적 갈등과 열망에 대해 살펴보고자 한다. 마지막으로 이러한 개별 여성들의 주체성이 제시하고 있는 사회문화적 함의에 대해 논의해보고자 한다.

1. 콜센터 여성의 흡연과 주체성 논의의 가치

1) 콜센터 금연사업의 한계²⁵

"(이전 금연상담은 어땠는가) 당시에는 내가 상담가 경력이 짧아서 까칠한 여성분들을 대응하는 것이 어려웠다. 특히 여성분들이 회사의 강압적 분위기에서 참여를 해서, 자발적 의지로 온 것이 아니어서 더욱 그랬던 것 같다. 그리고 금연이 점수에 반영되는 등 민감할 수밖에 없었던 것 같다. 그 때 여성분들을 처음 봤을 때 반 정도는 실패할 확률이 확실해 보였다. 이걸 처음 면담하면서 느낌이 왔다. 개중에는 꼬치꼬치 질문하면서 관심을 보이는 분들도 있었는데 이런 분들은 특별히 적극적으로 관리를 했다. 전체적으로 봐서는 한 80-90%가 거의 신경질적

²⁵ 이번 장에서 금연사업의 실태와 한계를 다루는 이유는 금연사업의 당위성을 말하고자 함이 아니다. 금연의 '의학적' 당위성은 본 논문에서는 논의의 대상에서 제외된다. 연구자가 주목하고자 하는 것은 기본적으로 콜센터 여성 상담원의 높은 흡연율에 대한 사회경제적 원인이다. 센터 내 금연사업에 대한 논의는 이것의 실패를 초래하는 요인들이 결국 여성 상담원의 흡연율을 높이거나 적어도 입사 전 흡연율을 지속시키는 원인 중 하나일 것이라는 판단에 입각한 것이다.

이고 적극적이지 못했다. 텔레마케터 여성분들은 습관적 흡연이 많았고, 가정사, 남편, 시어머니 문제, 자식문제, 직장 스트레스 등이 복합돼서 금연을 하기 어려워했던 것 같다. 특히나 1갑 이상 피우던 분들이 그랬는데 금단증세로 예민해진 분들이 많았다"[4/7, K3 금연상담 간호사 인터뷰]

위 사례는 2010년 Z콜센터 여성을 대상으로 이동 금연클리닉을 시행한 M보건소 금연상담 간호사 K3의 경험담이다. 그녀의 경험은 상담원의 금연이 절대로 쉬운 일이 아니라는 것을 잘 보여주고 있다. 콜센터 여성들의 경우 자발적인 금연의지의 부족은 물론, 금연을 생각하기 어려운 다양한 개인사적 맥락들에 노출되어 있었다. 이 같은 간호사 K3의 경험은 과거에 국한된 일이 아니었다. 연구자와 간호사 K3는 연구 기간 동안 또 한번 위와 같은 어려움을 경험하게 되었다. 연구자는 앞서 서론에서 다루었듯 가장 많은 상담원들이 개인적 시간을 가질 수 있는 시간대(오후 5시 반~7시 반)에 방문을 하였지만, 공식적으로 금연을 시도한 여성 상담원은 30명(연구자가 직접 등록을 받고 관리한 여성)에 그쳤고, 그 중 5개월 금연 성공자는 단 2명에 그쳤다.

의료인류학자 싱어는 빈곤계층의 금연율이 적은 것이 금연동기의 부족 때문이 아니라 의료 자원에 대한 '접근성' 문제라고 지적하였다(Singer ibid: 94-95). 그렇지만, 전문 상담가 2명이 직접 방문하여 시간적·공간적 접근성을 최대한 해결했음에도 흡연 여성의 발걸음은 대부분 상담을 하는 휴게실을 지나쳐 흡연실로 향했다. 연구자는 이처럼 자원에 대한 접근성 해결만으로 콜센터 흡연 여성의 금연을 향상시키는 것이 충분하지 않다는 사실을 직접 관찰하고 경험하였다. 특히, 업무 현장 안에서 좀 더 편안하게, 좀 더 친절하게 상담에 임하려고 노력했던 것이 오히려 당사자들에게 죄책감과 심리적 부담만 가중시키는 결과를 낳은 상담원 Y의 사례는 여러 가지 측면에서 주목할 만하다.

"(금연상담사가 이렇게 주기적으로 방문하는 것은 어떤가) 사실 선생님에게 미안한 마음이 있다. 난 진짜 수요일, 금요일만 되면 속으로 마음이 좀 불편하다. 미안하고. '아, 아침에 커피 마시면서 담배 피우는 거 참으라고 했는데'하고 생각도 나고. 사실 이렇게 잘해주는데도 못 끊는다, 참. 출근해서 담배를 피우고 나면 진짜 어지럽고 눈 앞이 하얗게 되는데, 잠깐, 그래서 바로 후회를 한다. 왜 피웠을까 막 고민도 하고 그런다. 그래서 이 생각대로 널 아침에도 안 피우면 될 것 같은데 그게

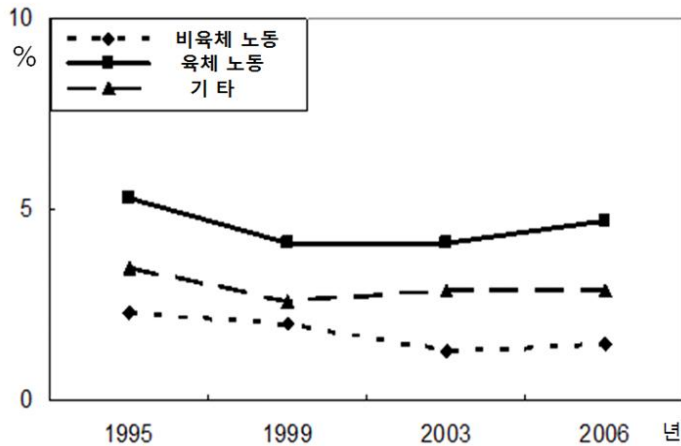
안 된다"[6/1, Y 인터뷰]

Y는 항상 금연을 해야겠다고 생각하지만, 콜센터에 출근하면 의례 담배부터 피우기 시작한다. 이런 그녀에게 센터 내에 직접 방문하여 친절하게 금연상담을 해주는 의사의 존재는 불편하게 느껴졌다. 이유는 연구자의 존재 자체가 금연을 해야 된다고 생각하는 자아와 현실적인 업무의 고단함 때문에 담배를 끊기 어렵다고 생각하는 자아의 충돌을 불러일으키기 때문일 것이다. 그 결과 Y는 연구자가 금연상담을 위해 휴게실에 있을 경우 흡연실로 가는 장면을 들키지 않으려고 시선을 회피하거나 재빨리 휴게실 앞을 가로질러 흡연구역으로 이동했다(Y는 면접 시 이 사실을 연구자에게 고백했다). 그녀에게는 금연에 대한 의지도 확실히 존재했고, 저녁 근무자(오후 7시 업무 시작)이기 때문에 상담을 위한 시간적 여유도 있었으며, 일하는 곳에서 1분 거리 내에 전문 상담가도 존재했다. 그렇지만, 결과는 실패였다. 물리적 접근성과 확고한 금연의지가 금연 성공을 위한 '필요 조건'일 수 있지만, '충분 조건'이 될 수 없음을 잘 보여주는 사례라 할 수 있다.

2) 주체성 논의의 가치

Z콜센터에서 연구자가 직접 겪은 금연사업의 실패 경험은 매우 특별했다. 특히, 상담원 Y의 경우 연구자가 미처 파악하지 못한 Y의 주체성은 금연보다는 흡연에 가까웠다. 처음 연구자가 콜센터 여성에 관심을 가지게 되었을 당시 서비스직 여성의 흡연율에 대한 이해 수준은 <그림 5>와 같은 성인 여성의 직업별 흡연을 격차에 머물렀다. <그림 5>의 그래프²⁶가 알려주는 것은 육체노동을 하는 여성의 흡연율이 비육체노동 여성보다 높다는 점이다. 그렇지만, 육체노동을 한다는 것과 흡연을 한다는 것 사이의 통계적 상관관계를 알려줄 뿐, 두 가지 사실이 서로 어떻게 연결되는지, 어떠한 상호작용을 하는지, 무엇이 더 큰 영향을 주는지에 대해서는 알려주지 못한다. 또한 콜센터 여성의 과거 흡연에 영향을 주었던 다양한 맥락(집안의 어려운 경제 상황, 부모의 관심 부족, 친구들의 흡연)과 이것이 콜센터 취직에 미치는 상호 연관성에 대한 이해에도 큰 도움이 되지 못한다. 결국 이러한 이해의 부족은 담배를 '끊고 싶는데 끊지는 못하는' 흡연 여성을 충분히 이해하지 못하는 결과로 이어질 수밖에 없다.

²⁶ 출처: 강영호. 2009. "우리나라 여성 흡연실태와 역학적 특성", 『대한금연학회 추계학술대회-“한국 여성의 흡연문제, 어떻게 할 것인가?」, 대한금연학회: pp.33-39



< 그림 5 > 한국 성인 여성(25~64세)의
직업별 흡연을 변화

여성흡연에 대한 사회경제적 계층성 논의는 인구집단 차원에서 현실을 해석하고, 정책을 생산하는데 있어 중요한 기틀이 된다. 그렇지만, 앞서 밝혔듯, 그러한 이해가 정책의 성공을 보장해 주지는 않는다. 연구자 역시 계층성 논의의 결과를 통해 흡연율이 높은 여성집단을 '발견'하고 그 곳을 찾아가 성실히 금연상담을 시행했지만, 왜 금연상담의 접근성이 확보된 조건 속에서도 각 주체들이 금연보다 흡연을 선택하는지 개인의 내면적 역동에 대해서 충분히 이해하고 극복하지는 못했다.

연구자가 체험한 이와 같은 실천적 한계 이외에도, 계층성 논의는, 특히 의료분야에서 흡연 여성에 대한 접근에 한계가 있다. 그것은 특정한 계층에서 흡연율이 높게 나타난다는 통계적 사실이 그 계층에 속한 사람들의 공통된 속성으로 인식하게 만드는 오류를 범할 수 있기 때문이다. 그 결과, 특정 계층에 대한 사회적 낙인 효과에서 완전히 벗어날 수 없다. 즉, 의료담론은 흡연을 '위험행태'(risk behavior)로 인식하고, 특정 계층을 흡연에 취약한 '위험군'(risk group)으로 쉽게 규정한다²⁷. 이러한 인식은 낮은 계층에 속한 집단이 흡연에 취약한 어떤 고정된

²⁷ '위험군', '위험행태'라는 용어를 의학 논문에서 찾기란 어려운 일이 아니다. 다양한 논문에서 이 용어는 주요한 개념으로 이용되고 있다. 예를 들면, 흡연, 음주와 운동습관의 군집현상을 통한 '건강행태의 고위험군' 연구(강기원 등 2010), 성인 남성 중 관상동맥질환 발생 '고위험군' 연구(서혁수 등 2010), 2007년 청소년 '

공통의 문화적 특성을 지니고 있는 것처럼 이해하는 데서 출발한다. 물론, '계층', '위험행태', '위험군'이라는 용어는 인구집단에 대한 분석과 해석을 위해 사용되는 기술적 분류에 지나지 않을 수도 있다. 그렇지만, 이것은 한국 사회에서 하나의 '낙인상징'(stigma symbols)으로 작용할 수 있는 가능성이 존재한다(고프만 2009). 특히, 흡연, 더 나아가 여성흡연과 같이 한국 사회에서 도덕적 잣대가 엄격하게 작동하는 행태에 대해서는 더욱 가능성이 높다. 이미 흡연은 사회적으로 '도덕적 오염'으로까지 논의되고 있으며(길면 & 신 외 ibid: 556), 금연은 한국에서 시민이 지켜야 할 '도덕적 의무'로 언급되고 있는 실정이다(서찬교 2006). 따라서, 이와 같은 측면을 고려하지 않고 흡연에 대한 계층성 논의를 할 경우, 이것은 자칫 특정 계층에 대한 도덕적 낙인과 비난²⁸으로 흐를 가능성이 존재한다.

흡연에 대한 기존의 계층성 연구는 위에서 논의한 대로 흡연여성에게 덧씌워진 사회적 낙인을 이해하는 데 도움을 주는 것이 아닌, 반대로 또 다른 사회적 낙인을 부과할 수 있는 위험성을 지니고 있다. 여성의 흡연 행위와 관련된 주체성

건강위험행태' 온라인 조사를 통한 과체중과 사회 경제적 요인과의 상관관계 연구(임수민 등 2007), 부산 지역 초등학생을 대상으로 한 소아 비만의 '고위험군' 연구(박경원 등 2003), 한국 성인 중 음주 '고위험군' 연구(최은영 등 1998), 서울 지역 고등학생 중 흡연 '고위험군' 연구(정래순 등 1996) 등이 있다.

²⁸ 특히, 중독에 대한 계층성 연구들은 도덕적 낙인과 관련된 위험성을 항상 내포하고 있다. 이에 반해 주체성 형성과정을 중심으로 중독 행위를 다룬 민족지 연구들은 그러한 도덕적 낙인에 가려 있는 주체의 삶의 이면을 다루고 있다. 그 중 뉴욕시 할렘가에 거주하는 푸에르토리코계 사람들이 어떻게 코카인 판매자가 되고, 또 그것에 중독되는지를 참여 관찰한 인류학자 부르구와(1996)의 연구는 좋은 사례라 할 수 있다. 가난한 푸에르토리코계 사람들의 코카인 중독은 1980년대 미국 사회에서는 '그럴만한' 부류의 사람들이 행하는 '그럴만한' 불법행동쯤으로 사회적 낙인이 새겨져 있었다. 그렇지만, 부르구와는 이러한 사회적 통념이 보지 못하는 뉴욕시 할렘가의 삶의 이면을 밀도 있는 민족지 연구를 통해 보여주었다. 부르구와는 푸에르토리코계 사람들이 코카인을 판매하면서 중독자가 되어가는 삶의 경로를 추적하였고, 그 결과 이러한 선택이 사회적 배척과 소외, 그리고 끊이지 않는 가난 속에서 '생존과 자존감'(subsistence and dignity)을 지키기 위해 벌인 일상의 투쟁 결과임을 파악하게 되었다. 부르구와는 이러한 할렘가의 환경 속에서 마약판매인의 모습이 푸에르토리코계 아이들에게 '설득력 있는' 대안적 삶으로 인식되고 있음을 강조하고 있다.

형성 과정에 대한 이해의 결핍은 이와 같은 결과를 확대·재생산시킬 수 있다. 또한 흡연과 관련된 계층성 논의는 학력, 직업, 가정환경 등과 같은 사회경제적 요인들이 개인의 삶 속에서 때로는 서로를 강화하기도, 때로는 서로를 상쇄하기도 하는 복합적인 상호작용을 놓칠 수 있다. 그렇지만, 주체성은 바로 이렇게 다양한 요인들 간의 상호작용을 통해 주체의 사고, 감정, 반성이 복합적으로 상호작용하는 과정 속에서 형성된다. 따라서, 콜센터 흡연 여성이 담배를 '끊고 싶지만 끊지 않는' 모순된 행동을 이해하기 위해서는 이러한 주체성 형성 과정에 대한 깊이 있는 탐구가 필요하다.

2. 콜센터 여성의 주체성

여성 흡연과 사회경제적 계층성 간의 연관성을 다룬 기존의 국내외 논문들은 흡연자의 '금연 의지'에 대해 주목하고 있다(이지은 2005; Kim et al. *ibid*: Borrell 2000; Schaap 2008). 이 연구들은 모두 흡연 여성의 교육 수준이 낮을수록 흡연율은 높은 반면, 금연 성공율은 낮다는 점을 지적하고 있다. Z콜센터에 대한 서울시 연구팀의 설문 조사에서도 콜센터 흡연 여성들의 금연 계획이 상대적으로 낮다고 보고되었다²⁹. 그렇지만, 이 같은 기존의 연구들은 어떻게 해서 흡연 여성들이 금연 계획을 적게 하고, 금연에 실패하는지에 대해 구체적인 설명은 하지 못하고 있다. 따라서, 연구자는 이번 장에서 몇몇 개별 여성들의 일상 속에서 흡연에 대한 복잡한 사고 및 감정, 특히 여성 흡연자로서 겪는 심리적 갈등과 열망에 대해 검토해보고자 한다. 이어서 이러한 개별 여성들의 주체성이 보여주는 사회문화적 함의에 대해 논의해보고자 한다.

1) 흡연 여성의 개별 사례 분석

²⁹ 「서울시 건강 격차 해소를 위한 보건정책 방안 연구: 중간 보고회」 자료집에 의하면, 조흥준 교수는 Z콜센터 흡연 여성 중 1개월 내 금연 계획이 있는 사람이 1.7%에 그친다고 보고하였다. 이 수치는 기존 조사 결과(2010년 국민건강통계)에서 20대 여성의 경우 23.9%, 40대 여성의 경우 16.9%로 나온 것과 비교하여 상대적으로 매우 낮은 수치이다.

(1) 상담원 Y 사례 : 떳떳하지 못한 위로의 도구

Y(만 29세, 일반상담원, 근무기간 3년, 하루 10개비 흡연, 총 흡연기간 8년)는 다소 마른 체형에 활달한 성격을 지닌 여성으로 적극적인 성격을 지니고 있었다. Y는 앞서 II장에서 입사 전 흡연 경험(특히, 가정환경)과 관련해 소개했던 사례이다. 그녀는 아버지의 담배 냄새에 대한 혐오감에 평소 무섭기만 했던 둘째 언니의 담배 혐오증까지 더해져 절대 흡연을 하지 않을 생각이었다. 그렇지만 고졸 이후 아버지의 사업 실패로 심리적 충격을 받고 친구를 통해 담배를 배우게 되었다.

Y의 가정환경과 그녀가 흡연을 시작하게 된 계기는 현재까지도 Y가 흡연에 대해 이중적이고 모순적인 태도를 유지하도록 하는데 영향을 주고 있다. Y는 현재 자신이 흡연을 한다는 사실 자체를 매우 실망스럽게 생각한다. 특히, 자신의 몸에서 어려서부터 그렇게 싫어했던 아버지의 담배 켜 냄새가 나는 것을 불쾌하게 생각했다. 담배 냄새에 대해 극히 민감한 Y는 땀이 많이 나는 여름에는 땀 냄새와 담배 냄새가 섞이는 것을 싫어해 흡연량이 반으로 줄 정도다. 이렇게 자신이 흡연자인 것을 부끄럽고 실망스럽게 생각하는 Y는 자신이 흡연자임을 모르는 사람 앞에서는 절대로 흡연자란 걸 눈치채지 못하게 행동한다. 그녀는 적어도 다른 사람에게서는 항상 '담배를 안 피울 것 같은 여성'으로 비쳐지기를 바라고 있다.

이처럼 Y에게 흡연은 타인에게 감추고 싶은 부끄러운 사실이지만, 동시에 그녀가 처음 시작할 때부터 힘들고 괴로울 때 거의 유일한 위로의 도구가 되어왔다는 점에서 애착의 대상일 수밖에 없다. 그녀는 최근 근무시간 내 의무 콜상담 숫자가 87개에서 갑자기 106개로 늘어나 이전에 했던 것도 마이너스 처리가 되면서 업무량이 급격히 늘어나게 되자 흡연에 또 다시 의존하게 되었다. 그전에는 회사에 출근하면서 오후 7시 전에 1대, 오후 9시 반에서 10시 사이에 1대, 11시 40분에 1대를 피우고 밤 12시에 퇴근하고는 했는데(이렇게 근무 중 총 3대 피움), 최근에는 수시로 흡연실을 이용해 근무 중 10대까지 피우게 됐다.

Y는 이처럼 기본적으로 자신의 흡연에 대해 혐오스러워 하지만, 현실적 여건으로 인해 금연을 하기 어렵다고 생각한다. 이러한 그녀의 태도와는 달리 실제 흡연 생활은 이와 배치되는 면이 많이 존재한다. 연구 기간 중 그녀는 평소 앓고 있던 알레르기성 비염이 악화되면서 심한 두통과 몸살로 인해 일주일 간 출근을 하지 못한 적이 있었다. 그녀는 그렇게 몸이 좋지 않은 순간에도 함께 자취하는 친구의 담배를 뺏아서 피웠다고 고백하였다. 또한 Y는 Z콜센터에 취직하기 전 근무 하던 사무실에서는 여성 흡연실이 없어 퇴근 후에만 겨우 흡연을 했지만, 지금은

콜센터의 흡연실이 너무 잘 구비되어 있어 자신의 흡연량이 증가했다고 불평한다. 그렇지만 Z콜센터에서 흡연실을 없앨 경우에는 퇴사를 하겠다고 단언하는 그녀는 "이렇게 힘든 일을 하면서 담배도 못 피우게 하는 곳에 무엇 때문에 있는가"라고 말한다. 이처럼 Y는 극도로 담배 냄새를 싫어하면서도, 그리고 흡연실 때문에 담배를 더 피운다고 말하면서도 정작 흡연실을 없애면 퇴사를 하겠다는 모순된 태도를 보인다.

Y는 흡연의 장점은 별로 없고 단점만 "수백 가지"가 넘는다고 말한다. 그렇지만, 실제 이야기를 나누다보면 흡연의 장점은 동료간의 유대감을 넓혀주고, 업무상 힘든 고객이 있을 경우 이를 해소하는데 도움을 주는 등 직장생활에 있어 매우 필수적인 것이지만, 흡연의 단점은 냄새와 피부 문제와 같은 사소한 것에 지나지 않았다. 실제로 연구기간 중 Y는 1주일간 금연을 시도했는데, 금연을 시도한 이유가 이모부가 금연으로 피부가 좋아졌다는 이야기를 들었기 때문이었다. 이후 금연을 중단한 이유 역시 1주일만 지나도 피부가 좋아지지 않았기 때문이었다. 이처럼 Y는 흡연의 단점이 많다고 표현하지만 그것은 실제로 사소한 부분(냄새, 피부)에 지나지 않았으며, 대부분 다른 방안(냄새 제거제, 피부 미용 화장품)으로 해결하고 있었다. 결국, Y에게는 담배 이외의 것으로는 쉽게 대체하기 어려운 흡연의 장점만이 크게 부각되어 남아 있었다. Y가 흡연의 단점이 많다고 연구자에게 자주 강조한 것은 앞서 언급했던 것처럼 자신이 어려서부터 혐오했던 담배냄새에 찌든 아버지와 자신을 흡연자라는 사실로 동일시되는 것을 거부하고 싶은 마음이 작용했을 수 있다. 또한 항상 열등감으로 작용했던 낮은 학력과 타인에게 철저히 숨기려했던 흡연자라는 사실을 스스로 외면하고 싶은 마음이 작용했을 수도 있을 것이다.

(2) 상담원 K1 사례 : 버릇이 된 사교의 도구

K1(만 21세, C/S 매니저, 근무기간 3년, 하루 10개비 흡연, 흡연기간 7년)은 큰 키에 마른 체형으로 깔끔한 정장차림의 옷을 즐겨 입었으며, 연구자와의 대화 시에도 항상 상냥한 상담원의 목소리를 유지하려 노력했다. K1은 앞서 II, III장에서 학창시절 흡연경험 및 콜센터 상담원으로서의 흡연경험과 관련해 소개했던 사례이다. 그녀는 중학교 시절 노는 친구들과 어울려 철없이 흡연을 시작했고, 고졸 후 콜센터에 입사해 동료들과 어울리면서 지금까지 흡연을 지속하고 있다.

K1은 그녀의 표현대로 중·고등학교시절 많이 "빼돌어져" 있었고, 노는 친구들과 어울려 다니며 흡연은 물론 여러 "나쁜 짓"을 일삼고 다녔다. 결국 K1에게

있어서 흡연의 시작은 단순히 니코틴이나 담배가 포함하고 있는 특정 약물에 대한 필요 내지 취향의 문제라기 보다는 학창시절 자신의 정체성을 규정하는 맥락 및 과정과 밀접하게 연관되어 있었다. 흥미로운 것은 스스로 이렇게 문제이었음을 인정하면서도 학창시절부터 지금까지 부모님에게는 철저히 자신의 흡연 사실을 숨겨왔다는 점이다. 이는 한국 사회에서 다양한 집단 내 정체성을 가지는 개인의 일상 속에서 흡연이라는 행위가 맥락에 따라 서로 상반된 의미를 지닐 수 있으며, 결국 흡연에 대한 개인의 태도는 자연스럽게 모순적인 양상으로 발전해나갈 수 있다는 점을 보여준다.

K1은 콜센터 근무 중 스트레스를 많이 받지 않는 편이었기 때문에 스트레스 해소를 위해 흡연을 하지는 않는 편이다. 오히려 여성 동료들 중 입사 전에 금연을 했다가 콜센터에 취직하면서 스트레스 때문에 흡연을 다시 시작한 사람들을 전혀 이해하지 못할 정도였다. 그럼에도 그녀는 입사 후 자신의 흡연량이 증가했다고 말한다. 아침의 상쾌한 기분을 좋아했던 K1은 입사 전에는 아침 담배를 매우 싫어했지만, 입사 후 친한 언니들의 업무 시작 전 아침 담배를 따라 하다가 이제는 습관이 되어버렸고, 결국 흡연량까지 증가하게 되었다. 이러한 사실은 K1이 처음 흡연을 시작하게 된 맥락과도 상통하는 점이 있다. 즉 그녀가 처음 중학생 때 흡연을 시작하게 된 것이 주변 친구들과의 ‘친밀감’을 형성하고자 하는 욕망과 연관되어 있었듯이, 콜센터에서도 그녀는 흡연을 마찬가지로 가장 익숙하고도 손쉬운 사교의 도구로 사용하고 있는 것이다.

그렇지만, 평소 깔끔한 것을 좋아하던 K1에게 잦은 흡연 행위는 언젠가부터 조금은 귀찮은 버릇이 되어버렸다. 그녀는 아침마다 깨끗이 샤워를 하고 향수를 뿌리고 출근을 하지만, 동료들과 함께 아침 담배를 피우는 버릇 때문에 출근시 상쾌함은 항상 오래 유지되지 못했다. 그녀는 담배가 피울 때까지만 좋고, 피우고 나면 바로 후회한다고 말한다. 이유는 다시 상쾌한 기분을 만들기 위해 손도 씻고 가글을 해야만 하는 것이 귀찮아서이다. 그럼에도 흡연을 지속하는 이유는 흡연을 하며 동료들과 나누는 대화가 즐겁고, 그런 경험들이 조금씩 쌓여 흡연이 이제 고치기 힘든 버릇이 되어버렸기 때문이다.

K1은 커피숍에서 담배를 피우는 여자들을 보면 “꼴불견”이라고 말한다. 여자는 꼭 “천상여자”이어야만 한다고 믿는-어찌 보면 지극히 남성중심주의적인-K1은 이제 자신은 담배만 끊으면 “딱”이라고 생각한다. 하지만, 그녀의 실제 흡연 생활은 금연을 위한 노력보다는 주변에 자신의 흡연 사실을 감추고, 공공장소에서 흡연을 피하고, 스스로 그러지 않을 것을 알면서도 자신은 앞으로 담배를 끊을 계획이 있다고 믿는 것이 중심이 되었다. 실제로 K1은 햇빛이 있는 밝은 곳에서

흡연하는 것을 싫어해서 근무시간보다는 퇴근 후 저녁시간에, 야외보다는 술집이나 커피숍에서, 그리고 흡연자인 남자친구의 차 안에서 주로 담배를 피우고 있었다. 또한 그녀는 최근에 금연을 시도한 적이 있는데 그 이유가 치과 진료가 예약되어 있어 치료를 받기 전에 자신이 흡연자임을 들키고 싶지 않았기 때문이었다. 즉, 그녀가 흡연을 할 때 정말 싫어하는 것은 밝은 햇빛보다 여성의 흡연에 대한 세간의 곱지 않은 시선일지 모른다. 결국, 흡연을 사교의 도구로 사용해온 K1에게 아마도 금연은 자신의 의지나 금연상담가의 도움보다는 흡연을 하지 않는 친구나 직장 동료와의 만남과 교류가 더 큰 성공을 보장해줄지도 모른다.

(3) 상담원 L5 사례 : 반발감 표현의 도구

L5(만 28세, 근무기간 6개월, 하루 10개비 흡연, 흡연기간 13년)는 마르지 않은 체형에 조금은 노출이 있는 옷을 즐겨 입는 편이었으며, 대화시 약간 통명스러운 말투로 항상 자신의 생각을 뚜렷하게 이야기하고는 했다. 서울에서 외동딸로 태어나 줄곧 자란 L5는 최근 부모님이 이혼을 했고, 지금은 혼자서 자취를 하고 있다. L5는 앞서 II장에서 학창시절 흡연 경험과 관련해 소개했던 사례이다. 그녀는 중학교 시절 친구들에게 지기 싫은 마음에 흡연을 시작했고, 고졸 후 바로 백화점에 취직을 하면서 흡연을 지속하게 되었다.

L5의 경우 흥미로운 것은 친한 친구들과 어울려 호기심에 담배를 피워본 것이 아니라 소위 노는 친구들의 흡연 행위를 보면서 조금은 비웃는 마음(“저게 뭐가 좋다고”)과 지기 싫은 마음이 생겨 담배를 피워본 것이 흡연을 시작한 계기가 되었다. 또한 중학교 시절 흡연 사실을 들켜 어머니에게 종아리는 물론 처음으로 머리채까지 잡히며 크게 혼이 났지만, 반항심에 더 담배를 피웠다. 이처럼 L5에게 있어서 흡연의 시작은 주변에 대한 ‘반발심’과 밀접한 연관이 있다. 즉 학교의 친구들과 어머니는 흡연에 대해 사실상 정반대의 입장을 취하고 있었지만, L5는 그 모두에게 동조하지 못하였으며 결국 흡연을 선택함으로써 그들과의 구별점을 만들고자 하였다. 결국 L5에게 흡연은 앞선 사례들이 보여준 바와 같이 주변 사회에 대한 적응 때문에 어쩔 수 없이 시작되었다기보다는 스스로 개인성을 드러내기 위해 주체적으로 선택했다는 점에서 차이를 보인다. 그리고 이러한 차이는 현재까지 L5의 흡연 태도에 지속적으로 영향을 미쳐왔다.

L5의 경우 중·고등학교 친구들은 물론 지금의 콜센터 직장 동료들도 대부분 흡연자이기때문에 여성의 흡연행위는 그리 낯선 풍경이 아니다. 그녀는 많은 여성들이 담배 조절 능력이 뛰어나 부모와 주변사람들에게 철저히 숨기면서 흡연을

하고 있다고 보았다. 더 나아가 임신한 지도 모르고 술과 담배를 지속했던 친구의 사례를 통해 최근 많은 여성들이 임신 중에만 잠깐 금연을 하고 출산 후 또는 모유 수유가 끝난 후 바로 흡연을 시작한다고 강조한다. 그녀의 이와 같은 인식은 단순히 현실에 대한 이해에 그치는 것이 아니다. 이 같은 그녀의 인식은 ‘여자라서’, ‘임신을 해야 돼서’ 담배를 피우면 안 된다는 자신에 대한 어머니와 남자친구의 압박에 대한 반발의 근거로 이용되고 있었다. L5는 3살 많은 남자 친구가 자신도 흡연을 하면서 그녀에게 여자라는 이유로 담배 피우는 것을 “터치”하는 것에 대해 매우 불만족스럽게 생각하고 있었다.

L5는 실제 자신의 흡연사실을 가족과 남자친구에게 숨기지 않고 있었다. 그녀는 이렇게 자신의 흡연 사실을 당당하게 드러내고 지냈지만, 연구자와 처음 만났을 때에는 중학교 시절부터 흡연을 한 사실을 숨기고 20세 때부터 흡연을 시작했다고 말했다. 이후 추가 면접을 진행하며 그렇게 대답한 이유에 대해 물어보자 “자랑도 아닌데 뭐 하러 사실대로 이야기하느냐”며 농담처럼 대답했다. L5가 이처럼 대답한 이유는 한편으로는 흡연에 대한 사회의 부정적인 시선으로부터 완전히 자유롭지 못하다는 것을 드러내주기도 하지만, 동시에 ‘굳이 사실을 이야기함으로써’ 연구자가 자신에게 행할 수 있는 개입을 최소화하고자 하는 태도이기도 하다. 더욱 흥미로운 점은 가족은 물론 남자친구의 금연권고에도 반발하던 L5가 최근 6개월이나 금연을 시도해 유지했었다는 사실이다. 그녀는 이를 위해 전자담배도 구입을 했고, 아침마다 자전거타기와 조깅 등 꾸준히 운동을 했었다. 그녀에게 금연을 시작한 동기를 물어보니 입 냄새와 옷에 베인 담배 냄새가 신경 쓰여 깨끗한 이미지를 생각해 금연을 시도했다고 대답했다. 하지만, 그녀는 흡연 충동을 막으려 수시로 먹었던 사탕 때문인지 체중이 6kg이나 늘게 되어서 6개월 만에 금연을 포기했다고 말한다. L5의 금연 실패가 체중증가 때문이든 혹은 (스스로 인정하고 싶지 않겠지만) 단순히 습관에 의해서든 확실한 건 그녀에게 금연의 의학적·도덕적 당위성을 지나치게 강조하는 것은 반발심만 커지게 할뿐 절대로 그녀의 금연 성공에 도움이 되지 못할 것이라는 점이다.

(4) 상담원 L4 사례 : 버릴 수 없는 생계의 도구

L4(만 40세, 일반상담원, 근무기간 1년, 하루 최대 10개비, 흡연기간 20년)는 20대 초반에 자영업을 하는 남편과 일찍 결혼을 하여 현재 고등학교 1, 2학년에 재학 중인 아들 둘을 둔 주부이다. L4는 낮에는 고등학생 아들의 학부모로, 저녁(오후 7시부터 자정까지)에는 상담원으로 지내고 있다. 그녀는 심하지는 않지

만 천식을 앓고 있었으며, 약물에 대한 피부알레르기가 심해 금연보조제(피부 부착용 니코틴 패취)를 사용하지 못하는 것은 물론 생활상에 여러 가지 불편함을 지니고 있었다.

L4가 처음 담배를 접한 때는 고등학교 3학년 겨울방학 때였다. 집안 사정으로 일찌감치 대학진학을 포기한 L4는 고등학교 졸업을 앞두고 친구들과 호기심에 귀도 뚫고 담배도 피워보았다. 이후 사무원으로 취직해 근무하며 퇴근 후 1-2개비씩 담배를 피우다가 근무 중 흡연이 가능한 백화점 의류 코너에 취직하게 되면서 흡연량이 증가했다. L4는 10년 정도 백화점에서 일을 했는데 이 때 함께 근무하는 여자 직원들 중 흡연자가 적지 않아 함께 어울리면서 담배를 피우던 것이 이제는 습관처럼 굳어져 버렸다. L4는 아들 2명이 고등학교에 입학하면서 낮 시간에 학부모로서 처리해야 할 일들이 많아지게 되자 백화점을 나와 저녁 시간에 근무할 수 있는 Z콜센터로 직장을 옮긴지 1년이 되어간다. 그렇지만, 여전히 흡연이 상대적으로 자유롭고 많은 여성 상담원들이 흡연을 하고 있는 직장 환경 탓에 그녀의 흡연 생활은 중단되지 않고 지속되었다.

직장을 낮 시간 근무하는 곳에서 저녁 시간대로 옮긴 것에서 확인할 수 있듯 지금 L4에게 가장 중요한 것은 고등학교에 다니는 아들들이다. L4는 애연가인 남편에게는 자신의 흡연 사실을 이야기했지만, 두 아들에게는 지금까지 자신의 흡연 사실을 철저히 숨기고 있었다. 그녀는 아이들이 자신의 흡연 사실을 아는 것이 “부끄럽다”고 말한다. 아직까지 사회에서 여성의 흡연이 부정적으로 받아들여지고 있는 상황에서 아이들이 엄마에 대해 실망할 수 있는 요인이 될 수 있다고 생각하고 있었다. L4는 이렇게 학부모로서의 삶을 가장 중요하게 생각하지만, 동시에 아이들의 학비 부담을 덜기 위해 늦은 밤까지 일을 해야만 하는 직장인이기도 하다. 그녀는 천식이 있어서 담배연기를 깊숙이 들이키지 못해 남들처럼 담배 맛을 음미하지는 못하지만, 동료들과 수다를 떨면서 함께 흡연을 하는 것을 매우 즐기는 편이었다. L4는 이렇게 좋은 학부모가 되기 위해 ‘집’에서는 흡연을 외면하지만, ‘직장’에서는 흡연에 의지하는 상반된 삶을 지속하고 있었다.

L4의 건강은 스스로도 걱정할 만큼 그다지 좋지 못했다. 저녁 7시부터 밤 12시까지 콜센터 업무를 하면서 잠도 부족하고 체력적으로도 약해져 1년 사이 몸무게가 5kg이나 빠진 상태였다. 또한 L4는 직업 특성상 상담으로 목을 많이 사용해 잦은 인후통과 기침을 호소하고 있었다. 그녀는 직장을 그만둘 수는 없는 상황이었기에 호흡기가 좋지 않은 자신의 건강 상태를 고려해 자주 금연을 시도하였다. 연구자에게도 자주 방문하여 일산화탄소 측정기를 통해 자신의 건강 상태를 확인했으며, 이동 금연클리닉을 통해 여러 금연보조제를 받아 사용했지만 피부알레르기

가 심해 모두 실패하였다. 이런 상황에서 그녀가 선택한 전략은 우선 최대한 흡연량을 줄여보는 것이었으며, 다음으로 이렇게 최소한으로 줄인 흡연량이 건강에 크게 해롭지 않다고 하는 자신의 견해를 타인에게 확인받는 것이었다. L4는 “정말 하루에 딱 한 개비만 피우면 솔직히 건강에 별 문제가 없지 않느냐?”고 수차례 질문을 했다. 그녀가 연구자에게 듣고자 했던 것은 정확한 의학적 판단이라기보다는 겨우 담배 한 개비에라도 의지하고 싶은 현실에 대한 위로의 말일지도 모른다. 이렇게 흡연은 L4에게 좋은 학부모로서의 삶과 유능한 직장인으로서의 삶을 병행하는데 있어 주요한 갈등 요소로 자리잡고 있었다.

2) 흡연 여성들의 주체성을 통해 본 사회문화적 함의

(1) 노동유연제(working drug)³⁰, 담배

Z콜센터는 직원의 대다수가 여성이며, 많은 여성이 흡연을 하고, 공식적으로 여성 흡연실이 마련되어 있기 때문에, 흡연 여성에 대한 비난의 시선으로부터 상대적으로 자유롭다. 이로 인해 콜센터 직원들은 여성의 흡연 행위를 일상에서 쉽게 접하게 되고, 점차 여성의 흡연을 자연스런 행동으로 인식하게 된다. 이러한 환경 속에서는 금연에 대한 의지가 자연스럽게 형성되기란 쉽지 않을 것이다. 왜냐하면 그녀들이 일상적으로 목격하는 여성들은 흡연을 혐오하며 금연을 설파하는 여성보다는 '흡연을 하면서 열심히 일하는' 친근한 직장 동료들이기 때문이다.

이렇게 일상에서 쉽게 목격되는 여성 흡연자들은 단순히 맹목적으로 흡연

³⁰ 담배를 ‘working drug’이라는 말로 표현한 사람은 미국의 과학 저널리스트 Krogh(1991)이다. 그는 흡연이 신체에 미치는 두 가지 상반된 영향-각성효과, 기분안정-이 노동에 있어 실질적인 효과가 있다고 판단하여 이러한 명칭을 사용하였다. 실제 인지심리학에서는 흡연과 니코틴 껌이 시각과 청각 신호 탐지 모두를 향상시키며, 또한 니코틴은 장시간 지속되는 경계업무(vigilance task)에서 수행능력의 저하를 감소시킨다고 받아들여지고 있다(Esgate & Groome 2008). 연구자는 여기서 ‘working drug’을 ‘노동유연제(柔軟劑)’로 번역하였는데, 이것은 노동자가 스스로 자신의 노동을 원활하게 하기 위해 담배의 특성을 이용하는 것은 물론, 고용자 역시 노동의 원활한 기능을 위해 담배의 특성을 직·간접적으로 사용하고 있다는 것을 표현하기 위함이다.

을 하는 것이 아니다. Z콜센터 여성이 업무 중 어떠한 흡연 경험을 하는지 앞서 III장에서 자세히 다루었다. 연구자는 Z콜센터 여성이 세 가지 흡연 경험, 즉 '감정 조절의 도구', '사교의 도구', '휴식의 도구'로서 흡연 행위를 경험하고 있다고 분석하였다. 이러한 흡연 경험들로부터 파악할 수 있는 것은 콜센터 흡연 여성들이 담배를 '효과적인 노동의 도구'로 인식하고 있다는 점이다. 연구 대상자의 대다수가 과거 호기심에 시작했던 흡연에 대해서는 "철 없던 시절에 뭇 모르고 한 행동"쯤으로 치부하고 있지만, 지금은 흡연이 실제로 여러 가지 면에서 콜센터 업무에 효과적이라 말한다. 이것은 힘든 직장 생활 때문에 건강을 신경 쓰지 못하는 것과는 완전히 다른 차원의 문제다. 일에 치여 금연에 신경 쓸 겨를이 없는 것이 아니라 상담 일을 하는 데 흡연이 "실질적으로 도움이 된다"고 인식하게 됐다는 것이다.

앞서 개별사례에서 다루었던 상담원 L5는 콜센터 업무가 흡연자에게 담배를 더 피우게끔 만드는 환경이라고 말한다. 그녀는 흡연의 직접적인 원인은 과도한 업무 스트레스이겠지만, 결국 흡연자들은 흡연이 이러한 스트레스에 실질적으로 도움이 된다고 인식하고 있다. 또한 자신은 물론 다른 흡연 여성들에게 이 같은 업무 환경에서 담배가 정말 "별 게 아닌 게 아니다"로 받아들여진다고 보았다.

"여기 콜센터는 원래 피우던 사람들한테는 더 많이 피울 수 있는 환경이다. 사실 회사 입장에서 이거(흡연) 막으면 아마 직원들이 폭발할 거라고 생각할 것이다. 실제로 스트레스 때문에 비명 지르는 사람도 있다. 흡연자한테는 사실 담배가 별 게 아닌 게 아니다. 콜 받다가 짜증나고, 피곤하고, 잠 오고 그럴 때 흡연자한테는 대개 위안이 된다. 진짜 담배를 피우면서 얘기 좀 하다 보면 진정이 되고 휴식이 된다"[6/27, L5 인터뷰]

더 나아가 경우에 따라서는 흡연은 단순히 업무에 도움을 주는 효과적인 도구 수준을 넘어서기도 한다. 앞서 개별사례에서 다루었던 상담원 Y의 경우가 좋은 예가 된다. 하루라도 경제적 생활을 하지 않으면 자립해 살 수 없는 Y의 현실은 아래의 면담내용처럼 흡연을 효과적인 노동의 도구 수준을 넘어서는 것으로 받아들여지게 만들고 있다.

"(여기 업무랑 흡연이 관계가 있는가) 여기는 근무 특성상 가려진 곳에서 혼자 전화를 받는다. 그래서 진짜 미친 고객이 마구 뭐라고 하면 '뭘, 어찌라고'라며 혼자 속으로 삭힌다. 그리고 나서 전화를 끊고 바로

흡연장으로 온다. 전에 C/S에서 6개월 간 근무를 한 적이 있다. 여기는 불만을 접수하는 파트인데 이때는 아침 8시부터 밤 11시까지 근무를 했었다. 그래서 너무 스트레스가 많아서 하루에 1갑씩 담배를 피웠다. 출근할 때 2갑씩 담배를 사서 출근을 했다...처음에 취직할 때는 뭐 할 수 있겠지. 아무나 할 수 있겠지 생각했다. 그런데 들어와 보니 전혀 그렇지 않았다. 진짜 돈이 없어서 못 그만두는 거다. 그리고 진짜 인내심 없으면 못 버틴다. 사실 여기는 인내심이 있거나, 아니면 절박하거나 그래야 남는다. 전 둘 다 있어서 남고 있다. 나이도 있고 해서. 31살인데 어딜 가는가”[4/25, Y 인터뷰]

Y는 입사 전에는 콜센터 업무를 “아무나 할 수 있는” 일 정도로 생각했지만, 현실은 그렇지 않았다. 하루 업무를 위해 담배 2갑을 사가지고 출근할 정도로 담배가 없이는 “버티기 힘든 일”이었다. Y의 경우 아무리 힘이 들어도 “진짜 돈이 없어서” 콜센터를 그만 둘 수 없는 상황이었고, 그런 상황에서 담배는 중요한 버팀목이 되어 주었다.

이와 같은 현실은 담배가 가난한 노동자 계층에게 훌륭한 ‘위로의 약물’(Drugs of Solace)이 된다고 지적한 CMA 학파 인류학자 싱어(2008)의 지적과 잘 부합된다. 또한 III장에서 자세히 다루었듯 효과적인 금연프로그램보다 동선이 짧은 편리한 흡연실을 제공하고 있는 Z콜센터의 노동현실은 담배가 자본주의적 생산방식이 주는 가혹한 압박감과 지루함으로부터 짧은 화학적 휴식을 제공함으로써 노동자 계층을 통제하는데 도움을 준다고 지적한 CMA학파의 주장과 일치하는 면이 있다(Baer et al. 1997). 즉, 쉽게 관찰되는 콜센터 여성들의 흡연 장면은 여성 상담원들이 담배를 통해 일상적인 행위 수준까지 노동의 통제를 받고 있다고 해석할 수 있다. 이러한 측면들을 고려한다면, 담배는 콜센터 여성은 물론 Z콜센터 고용자 측에게도 충분히 ‘노동유연제’로 인식될 수 있다.

(2) 건강보다 앞서는 생계

생의학(biomedicine)적 지식에 의하면, 여성 흡연자는 니코틴에 중독되어 각종 발암물질을 흡입하고, 이로써 자신의 건강은 물론 2세의 건강까지 손상시키는 환자이다(Jarvis 2004). 그렇지만, 모든 사람들이 건강을 생의학적 정의로 이해하고 받아들이지 않을 뿐만 아니라, 건강을 삶의 제일 목표로 설정하는 것은 아니다. 이와 관련하여 의료인류학자 포스터 외(1994)는 건강이 모든 사람들에게 최우

선의 목표가 아님을 강조한다. 저자들은 "우리들 대부분이 병보다 건강을 좋아한다. 그렇지만 이 가정을 무비판적으로 받아들이면 보건행동의 가장 중요한 측면의 몇 가지를 간과하게 된다. 건강은 생활상 요망되는 다른 사물과 마찬가지로 개개인의 개인적인 선호도 가운데 그 위치를 점하고 있다. 어떤 사람에게는 그것이 가장 높은 위치의 가까이에 있다. 다른 사람들에게는 그것은 가장 낮은 쪽에 있다"고 설명한다(포스터 외 ibid: 211). 이것은 콜센터 여성 흡연자에게도 예외는 아닐 것이다.

앞서 개별사례에서 다룬 L4의 이야기는 이와 관련된 좋은 사례라 할 수 있다. 천식을 앓고 있는 L4에게 흡연은 위험한 천식 악화인자 중 하나이지만, 그녀는 고등학생 아들들의 학비와 생활비를 위해 저녁 늦은 시간까지 콜센터를 다니며 흡연을 지속하고 있었다. 한편, L4의 사례 외에도 연구 대상자 중 유일하게 콜센터에 근무하면서 처음으로 흡연을 시작하게 된 상담원 S1의 경험 역시 좋은 사례라 할 수 있다. S1은 학력(대학 중퇴)과 나이(20대 후반), 경력(무경력)의 제한으로 인해 2년 전 비교적 취직이 쉬운 Z콜센터에 입사하였다. S1은 입사 전에 비흡연자였던 것은 물론 여성의 흡연에 대해서 매우 부정적이었다. 평소 자신의 건강에 대해서도 매우 관심이 많았던 S1은 입사 이후 많은 변화를 겪게 되었다.

"(어떻게 해서 입사 후 흡연을 시작하게 됐는가) 지금은 나도 놀랍기는 하다. 내가 어떻게 시작을 했는지. 그전에는 담배 피우는 여성에 대해 별로 안 좋게 봤다. 담배를 피우면 약간 여자가 가볍게 보이고, 옆에서 담배 피우면 냄새 나고 간접 흡연도 있고 그래서 굉장히 싫어했다. 그런데 여기 콜센터에 들어와서 스트레스를 좀 많이 받은 듯 하다. 정말로 이렇게 스트레스를 많이 받은 건 태어나서 처음인 것 같다. (왜 스트레스가 높을 때 해소 방법으로 다른 것 말고 담배를 선택했나) 나도 굳이 담배를 피웠어야 했었나 생각은 하는데, 생각이 좀 많이 바뀐 것 같다. 옛날에는 내 몸을 좀 사랑하고 그런 게 강했는데, 그래서 담배를 싫어하고 그랬는데 그게 좀 없어진 것 같다. 당장 일이 힘들어 스트레스도 받고 다들 흡연실로 가는 것도 보이고, 그러니깐 잠깐 쉬어야 하기도 하고, 주변에 흡연자도 많고. 그리고 여기서는 진짜 '잠깐'만 쉬어야 하는데 여기는 휴식할 만한 곳이 그렇게 없다. 그러면 옆에, 주변에 흡연실 가는 사람들이 많으니깐 '바람 쐬러 갈까'하면 '담배 안 피워야 되는데, 안 피워야 되는데'하면서도 가서 피우는 경우도 가끔 있다. 잠깐 휴식하러, 사람들하고 직장 얘기하려고" [6/14, S1 인터뷰]

그녀는 콜센터에 취직한 후 "태어나서 처음" 느껴보는 수준의 스트레스를 경험하기 시작했다. 그녀는 당장 눈 앞에 닥친 일들을 해결해야 했고, 그러기 위해서는 건디기 힘든 스트레스를 어떻게든 빨리 해소해야만 했다. 이런 그녀가 쉽게 목격할 수 있었던 것은 자신과 똑같이 스트레스를 받고 있는 상담원들이 흡연실에서 담배를 피우며 이를 해소하는 장면이었다. 주변에 여성 흡연자도 많고, 휴식 시간마저 매우 짧고, 흡연실 외에는 마땅한 휴게실이 없는 환경 속에서 S1의 선택은 자연스럽게 흡연으로 이어졌다. 여기서 그녀는 이러한 자신의 선택에 대해 예전과 달리 "생각이 좀 많이 바뀐 것 같다"고 말한다. 그녀는 과거에는 자신의 몸을 사랑했기 때문에 담배를 싫어했지만, 입사 후 힘든 업무 스트레스 앞에 놓이게 되자 건강보다는 흡연을 해서라도 당장 눈앞에 닥친 상황을 벗어나려 했다. 즉, S1의 흡연 선택은 단순히 동료 상담원들의 행동을 보고 따라한 것이 아니라 자신의 몸과 건강에 대한 인식의 변화까지 동반된 것으로 보아야 한다. 그녀는 이제 콜센터에서 근무를 한 지 2년이 되어가고, 가장 힘들다는 C/S팀에서 안정적으로 근무를 하고 있지만, 여전히 흡연을 지속하고 있다. 혼자 자취를 하며 스스로 생계를 꾸려가고 있는 S1은 우수 상담원으로 인정받는 현재의 안정적인 직장 생활에 만족해하며, 과거처럼 건강에 대한 흡연의 해로움을 걱정하기보다는 "이제 좀 담배 맛을 아는" 애연가가 되어버렸다.



< 사진 7 > 여성흡연자용 보건소 금연 홍보물1

지금까지 이야기한 흡연에 대한 논의들은 금연프로그램을 제공할 때 매우 중요한 의미를 지닐 수 있다. 담배를 효과적인 노동유연제로 이용하고 건강보다 생계를 더 신경써야만 하는 여성 노동자들에게 보건소 금연클리닉에서 정의하는 흡연의 의미는 매우 동떨어진 개념으로 받아들여질 수 있다. <사진 7>은 M보건소의 여성 흡연자를 위한 홍보물 내용이다. 여기에는 담배가 “그냥 독극물”에 지나지 않는 것으로 표현되어 있다. 이러한 인식의 차이는 콜센터 여성 흡연자에게 기존의 금연 프로그램이 효과적일 수 없음을 보여주는 단적인 예라 할 수 있다. 이것은 콜센터 여성에게 흡연이 어떠한 의미를 지니고 있는지 이해하는 것이 필요하다는 것을 잘 일깨워 준

다.

(3) 도덕적 의무로서의 건강

연구자는 금연상담과 연구 대상자에 대한 심층 면접을 진행하면서 상담원들이 금연에 대한 생각을 말할 때 '자신의 건강'보다는 '2세의 건강'을 더욱 신경 쓴다는 점을 발견하였다. 연구자는 처음에 이것을 주의 깊게 생각하지 않았다. 여성이라면 흡연자이든, 비흡연자이든 자신의 2세를 걱정하는 것은 당연한 일이라는, 어찌 보면 남성중심주의적인 생각에서였다. 그렇지만, 아래에 소개한 상담원 K9, B, A2의 답변과 비슷한 사례를 반복해서 접하게 되면서 이 같은 특성에 주목하게 되었다.

"(그럼 결혼하기 전에는 끊을 건가) 나는 그랬다. 예전에 남자친구를 만나면 내가 담배 피우는 것을 안 걸렸다. 그리고 내가 담배 피운다는 것을 얘기하고 싶지도 않았다. (왜 그런가) 그런 게 있다. 남자들이 여자들 담배 피우는 것을 대개 싫어하고, 술을 하는 건 유하게 받아들이지만, 담배는 정말 아니라고 생각하지 않는가. 그런 생각을 가지고 있는데 나 나름대로 감추고 싶었다. 흠이라 생각했다. (우리나라 남자들은 왜 그렇게 생각을 하는가) 글썄다. 술보다 더 나쁘다고 생각하지 않을까 싶다. 건강에 많이 안 좋으니까. 여자들은 몸도 깨끗하고 그래야 되는데, 담배는....여자들은 아이를 낳아야 되니깐...그런 게 아닐까 싶다. 그런데 지금 내가 담배를 피우면서도 나도 이렇게 생각을 한다. (결혼 하게 되면 딱 끊을 건가) 네. 그래야 된다. 그래야 하지 않겠는가. 그래야만 한다. 임신 전에는 끊어야 한다"[7/30, K9 인터뷰]

"(여성이어서 흡연하는 것 걱정 없나) 물론 있다. 다른 거는 내가 몸이 나빠지겠다. 그런 거는 뭐 별로 걱정은 안 하는데, 나중에 결혼을 해서 임신을 했을 때, 아이를 가졌을 때, 그 때 내 태아에게 문제가 있지 않을까? 그리고 임신을 했을 때 흡연을 절대 하면 안 되는데, 혹여 이렇게 계속 피우다가 임신했을 때 금연하는 게 힘들지 않을까? 그런 생각을 한다. 내 건강에 좋을까? 중요할까? 그런 생각은 안 했던 것 같다"[8/13, B 인터뷰]

"(흡연의 장점과 단점은 무엇이라 생각하나) 장점은 일단 흥분감이 내려가는 게 장점인 것 같고, 단점은 일단 냄새도 나고, 많이 피우다 보면 손톱 같은 데서 냄새도 나고 손톱도 조금 변색도 되는 것 같고, 냄새 때문에 사람을 대면할 때 양치질을 정말 자주 하게 된다. (흡연의 장점과 단점 중 어느 것이 큰가) 나는 장점이 단점과 좀 비슷하다. (그래서 못 끊는 것인가) 아니다. 끊을 생각은 있다. 있는데 그 시점이 언제냐가 문제다. 나이도 있고, 결혼도 해야 하고, 애도 낳아야 하니깐, 그리고 니코틴이 빠지려면 한 2-3년은 걸린다는 이야기를 들은 적이 있어서 적어도 애를 가지려면 한 2-3년은 끊어야 하지 않을까 한다"[7/30, A2 인터뷰]

위의 세 사례에서 볼 수 있듯, 흡연 여성들이 자신의 건강보다 2세의 건강을 우선적으로 언급하는 이유가 공통적으로 존재한다. 그것은 그녀들이 스스로를 이제 결혼을 해서 2세를 임신할 미래의 어머니로 인식하기 때문이다. K9의 경우 여성의 몸은 아기를 가져야 하기 때문에 "깨끗"하게 관리되어야 한다고 인식하고 있으며, A2의 경우도 임신 2-3년 전 금연을 해서 몸에서 니코틴을 완전히 "빠지게" 해야 한다고 생각하고 있다. 특히, B의 경우에는 금연을 자신의 건강과 관련해서는 크게 중요하지 않지만, 태어날 아이를 위해서는 필요하다고 말하고 있다. 즉, '자신의 몸'과 '임신할 몸'의 건강을 분리하여 생각하고 있었다. A2의 경우는 자신의 건강에 대해서 신경을 쓰고는 있었지만, 잦은 흡연으로 인한 손톱과 치아 변색 정도에 그치는 수준이었다. 이제 결혼 적령기에 접어든 이들에게 금연은 자신의 건강을 위해서가 아니라 결혼을 준비하기 위함이었다. 여기서 주목할 점은 K9의 사례에서 나왔듯 결혼을 앞둔 여성이 자신의 흡연 사실을 감춰야 할 "흠"으로 인식하고 있다는 점이다. 즉, 흡연 여성에게 금연은 결혼 전에, 임신 전에 꼭 해야만 하는 도덕적 의무이며, 흡연은 무조건 그 사실을 숨겨야만 하는 비도덕적 행위로 받아들여졌다.

금연이 임신을 앞둔 여성에게 '도덕적 의무'라는 인식은 Z콜센터 흡연 여성의 개인적인 생각에 그치는 것이 아니다. 콜센터에 방문하는 M보건소의 여성흡연자용 팸플렛-〈사진 8〉-에는 이러한 생각이 명시되어 있다. 여기에는 "여성의 몸은 임신과 출산을 해야 할 성스러운 몸입니다. 자신을 건강하게 관리함으로써 건강한 2세를 양육하고 건강한 가정 지킴이가 되어야 할 것입니다"라고 적혀있다. 이것은 금연을 여성의 도덕적 의무로 강조하고 있는 것이다. 이에 대해 인류학자 오크스는 서구의 '건강주의(Healthism)' 담론이 여성에게 2세의 건강을 위해 몸을 건강

하게 유지하는 것을 일종의 도덕적 의무처럼 만들었다고 지적한다(Oaks 2001).



<사진 8> 여성흡연자용
보건소 금연 홍보물2

명론적인 생각에 빠질 수도 있기 때문이다. 미국의 인류학자 Balshem(1991)은 노동자 계층이 자신의 질병을 이해하고 받아들이는 특징에 대해 연구하였다. 그는 노동자 계층의 암 환자들이 자주 자신의 질병에 대해 '숙명론'(fatalism)에 빠지는 경향이 있다고 지적한다. 암을 예방할 수 있는 환경으로의 접근성도 떨어지고, 실제 암에 걸렸을 때 이를 적절히 치료받을 경제적 여건도 부족한 노동자에게 암을 받아들이는 효과적 방법은 암에 걸린 것을 운명의 탓으로 돌리는 것이다. 이것이 가장 비현실적이지만, 모든 것이 취약한 계층에게는 가장 현실적인 해결 방안이 될 수 있다. Balshem의 이와 같은 연구결과는 생계형 흡연여성에게도 동일하게 적용할 수 있는 부분들이 존재한다.

건강이 도덕적 의무가 된다는 것은 더 나아가 건강담론이 사회적 비난의 도구가 될 수 있다는 가능성을 지니고 있다. 그리고 이러한 도덕적 차원의 건강담론이 사회적으로 강할수록 타인은 물론 자기 자신에 대한 비난으로도 이어질 수

한편, 금연을 여성이 행해야 할 '도덕적 의무'로 받아들인다면, 당연히 이러한 인식은 흡연보다는 금연을 선택하는 데 긍정적으로 작용해야 맞을 것이다. 그렇지만, 앞에서 언급한 것처럼 '마지막 관문'인 콜센터에 취직하여 생계유지를 위해 흡연에 의지하는 여성의 경우 책임이 따르지 않는 도덕적 의무보다는 현실의 문제가 더 앞서게 된다. 여기서 중요한 점은 이런 선택이 반복되다 보면 자칫 자기비하로 이어질 수 있다는 점이다. 앞에서 다른 Y상담원의 경우 연구자의 눈을 피해 흡연실로 몰래 오갔던 이유도, 그리고 나중에 그러한 사실을 연구자에게 고백하며 스스로를 자책하던 이유도 '끊고 싶고, 끊어야 된다고 생각하지만, 끊기 어려운 현실'에 처해있기 때문일 것이다. 따라서, 소위 '생계형 흡연자'의 경우에는 금연을 도덕적 의무로 인식하는 것이 궁극적으로 금연에 역효과를 일으킬 가능성이 더 높다. 즉, 지나친 자신에 대한 열등감, 비하로 인해 자신의 금연이 아예 불가능한 것으로 인식하는 속

있다. 아래에 소개한 L1의 사례는 이 같은 점을 특징적으로 잘 보여주고 있다.

"(담배 피우는 사실을 숨기는 게 간접흡연으로 흡연을 하지 않는 여성이라는, 어머니라는 이미지를 유지하고 싶은 면이 있는 건가) 그렇다. 왜냐하면 보기에 안 좋은 것 같다. 일단 여자가 담배를 피우는 것은 외관상 보기가 안 좋은 것 같다. 임신도 해야 하는데. 멋지고 그렇지 않은 것 같다. 도덕적인 의미도 있고. 어머니니깐. 그리고 나도 노는 여자나 담배를 피운다고 생각한다. 내 행동하고 말이 앞뒤가 안 맞는다"[7/2, L1 인터뷰]

L1은 여성의 흡연이 외관상 보기 좋지 않고, 도덕적으로도 문제가 있다고 말한다. 그녀는 흡연자로서 이러한 시각을 가지고 있다는 게 모순된 것임을 잘 알고 있다. 그렇지만, 그녀는 마치 자신이 비흡연자인 것처럼 흡연을 노는 여자나 하는 행동쯤으로 비난하고 있다. 이러한 생각은 자신은 이 같은 문제점을 잘 인식하고 있으며, 언젠가 꼭 금연을 할 것이라고 믿는데서 출발한다. 여기서 주목할 점은 그녀가 흡연을 시작하면서 받아왔던 사회적 낙인의 시선을 이제는 스스로 타인에게 전달하고 있다는 점이며, 그 비난의 시선이 타인뿐만 아니라 자기 자신한테도 향하고 있다는 점이다. 콜센터 흡연 여성이 자신이 처한 이와 같은 모순에 대해 무감각한 것-적어도 금연 실천 의지로만 본다면-은 그들의 일상이 자신과 똑같은 모순된 주체들로 이루어져있기 때문일 것이다. 콜센터라는 '흡연천국'에서 이들의 모순된 사고와 행동들은 지극히 '정상'적인 것으로 작동하고 있다. 콜센터는 이처럼 흡연 여성에 대한 사회적 낙인이 확대·재생산되는 비옥한 토양으로 작동하고 있다.

V. 결 론

최근 국민건강증진법이 개정되면서 2012년 12월 8일부터 청소년과 여성을 겨냥한 담뱃갑 표기들-'멘솔', '초콜릿', '허브', '애플민트', '모히토', '아로마'-이 금지된다. 이와 같은 조치는 국내외 담배회사들의 마케팅이 점차 거세지는 것은 물론 청소년과 여성의 흡연율이 지속적으로 증가되고 있다는 불안감이 확산되고 있기 때문이다. 특히, 여성 흡연의 경우 여러 연구들에서 실제 흡연율보다 공식적인 통계수치가 낮게 보고되고 있다는 우려의 목소리가 크다. 여기서 연구자가 주목하는 부분은 이렇게 실제보다 낮게 보고된 여성 흡연율 안에서도 사회경제적 수준에 따라 흡연을 격차가 관찰된다는 사실이다. 그에 비해 여성의 흡연행위에 대한 한국 여성 운동의 초점은 아직까지 여성의 건강권 보호보다는 흡연권 보장에 맞춰지고 있는 실정이다. 연구자는 이러한 문제의식 하에 다수의 여성 흡연자가 근무하는 콜센터에서 의료인류학적 연구를 수행함으로써 한국 성인 여성의 흡연 실태에 대한 이해를 증진시키고, 더 나아가 여성 흡연자에게 적합한 금연프로그램의 개발에 기여하고자 한다.

연구자가 현지조사를 시행한 Z콜센터의 여성 상담원 흡연율은 35%로 높게 측정되었다. 기존의 연구들은 이 같은 여성 서비스직의 높은 흡연율을 감정노동에 의한 높은 스트레스가 가장 중요한 원인일 것으로 판단하였다. 그렇지만, 연구자가 조사한 바에 의하면, 콜센터 흡연 여성 중 약 97%가 입사 전에 이미 흡연을 경험하였다. 즉, Z콜센터 여성 상담원의 높은 흡연율은 직장에 의해 직접적으로 형성된 것이 아니라 취직 조건이 낮은 콜센터(고졸 이상, 경력 무관)에 입사한 여성들의 일반적인 특성에 기인한 것이었다. 콜센터에 취직한 여성들은 대부분 20-30대의 젊은 여성이었으며, 고졸 학력이 과반수 이상이었다. 이 같은 특성은 한국 성인 여성의 흡연율이 젊은 여성과 고졸 출신, 육체노동직 종사자에서 상대적으로 증가하고 있다는 연구결과와 일치한다. 결국, Z콜센터 여성 상담원의 높은 흡연율은 한국 성인 여성 흡연율의 계층화 현상을 보여주는 하나의 사례에 해당한다. 연구자는 심층 면접을 통해 흡연 여성들의 학창시절 친구들이 대부분 흡연을 했다는 점과 과거 흡연 경험을 '철 없던 시절의 호기심'으로 평가하고 있다는 것을 파악하였다. 이들의 경험 속에서 학창시절 철 없이 시작했던 흡연이 반드시 학업성과 연결되는 것은 아니지만, 어려운 집안 경제여건으로 고등학교 졸업 이후 바로 취업을 하게 되면서 콜센터에 근무하는 지금까지 장기화된 측면이 확실히 존재하였다. 또

한 연구자는 집안에서 거리낌없이 흡연을 한 아버지에 대한 감정과 흡연사실을 들켰을 때 즉각적인 폭력으로 반응한 가족에 대한 감정이 때론 여성의 흡연행위를 강화시키기도, 때론 억제시키기도 했음을 확인하였다. 즉, 가정의 경제적 여건은 물론 흡연을 둘러싼 부모와 자녀 간의 다양한 맥락과 상호작용 속에서 흡연에 대한 태도가 형성되었다.

Z콜센터는 접근성이 매우 좋고 전망 또한 좋은 테라스 흡연실을 제공하고 있었다. 흡연 시간 또한 업무에 지장이 없는 한 자유롭게 허용하고 있었다. 그런데, 연구자가 흡연실을 직접 관찰한 결과 특징적으로 흡연 시간이 대부분 4분을 넘지 않았다. 여성 상담원들이 끊이지 않고 무리를 지어 흡연실을 이용했지만, 대부분 시간에 쫓기듯 급하게 담배를 피우고 곧바로 상담자리로 복귀하였다. 연구 결과 이들의 이러한 행동은 Z콜센터의 철저한 노동 통제 및 흡연 관리 방식에 기인한 것으로 파악되었다. 상담원들은 기본적으로 물리적·전자적 감시체계에 의해 초 단위로 근무 상황을 감시받고 있었다. 최대한 많은 수의 상담전화를 받는 것이 이득인 콜센터의 특성상 관리자들은 철저하게 상담원들의 통화 상태와 자리 이석 상태를 확인하였다. 이로 인해 상담원들은 휴식을 취하러 흡연실을 방문하더라도 최대한 빨리 상담자리로 되돌아 왔다. 관리자 입장에서 이러한 감시와 통제가 매우 번거로운 일일 수도 있지만, 이처럼 업무 중 흡연실 출입을 허용하는 이유는 입사하는 여성의 다수가 이미 흡연자이고, 관리자의 경험상(대부분 관리자가 여성 흡연자였다) 흡연이 상담업무에 적지 않은 도움이 된다고 파악하고 있었기 때문이다. 상담원의 입장에서 업무 중 흡연실 이용이 불쾌한 감정을 빠르고 쉽게 해결할 수 있어 좋고, 바람을 쐬며 동료들과 친분을 쌓기에도 좋으며, 눈치보지 않고 잠깐이나마 쉴 수 있는 곳이어서 좋았다. 특히, Z콜센터에서는 월급이 철저하게 개인별 업무 성과량에 따라 차등 지급되고 있었기 때문에, 빠르게 감정을 회복하고 휴식을 취할 수 있는 담배는 입사 전 흡연을 경험했던 여성들에게 일상적인 업무의 도구로 쉽게 선택되었다. 이러한 전반적 상황으로 인해 콜센터에서 자체적으로 시행한 금연펀드와 같은 금연프로그램은 단기간의 이벤트에 그치고 말았다.

연구자는 5개월 간의 현지조사 기간 중에 M보건소의 이동 금연클리닉의 상담의사로도 참여하였다. 연구자는 흡연 여성을 위해 최대한 시간적·공간적 접근성을 향상시키려 노력했지만, 대다수의 흡연 여성은 금연상담을 외면했으며, 시도한 여성 30명 중에서도 2명만이 금연에 성공하였다. 연구자는 담배를 혐오하고, 그래서 꼭 금연에 성공하고 싶어 하지만, 담배를 끊지 못하는 흡연 여성과의 면담을 통해 여성의 흡연 행위가 단순하게 선택되고 유지되는 것이 아니라는 사실을 경험하였다. 앞선 연구들에서 학력이 낮고, 육체노동을 하는 여성들이 상대적으로

담배를 많이 피운다고 보고되었지만, 그러한 낮은 사회경제적 지위가 흡연의 충분 조건은 아니었다. 이에 연구자는 콜센터 흡연 여성 중 4명의 개별사례를 검토해 봄으로써 이들이 흡연과 관련해 겪고 있는 심리적 갈등과 여성으로서 경험하는 다양한 열망에 대해 이해하고자 했다. 스스로 흡연자라는 사실을 싫어하고 떳떳하지 못하게 생각하지만 담배가 유용한 위로의 도구가 되고 있는 Y, 현재의 직장생활과 여성스러운 자신의 모습에 만족해하지만 사교생활을 위해 얻은 흡연 습관을 버리지 못해 아쉬워하는 K1, 가족과 애인에게 자신의 흡연 사실을 숨김 없이 당당하게 공개하며 금연에 대해 반발심을 가지고 있지만 여성스러운 깨끗한 이미지를 얻고 싶어 홀로 6개월간 금연을 시도한 L5, 고등학생 아들 둘을 둔 주부이자 천식환자이지만 학비와 생활비를 위해 늦은 저녁 몇 개비의 담배에라도 의지하며 직장생활을 유지하는 L4. 연구자는 이 네 명의 여성들이 보여주는 특징적인 주체성을 바탕으로 콜센터 여성의 흡연 행위가 지니고 있는 세 가지 사회문화적 의미를 분석해 보았다. 첫째, 콜센터 여성의 흡연 행위가 노동자인 여성에게 실질적으로 효과적인 노동유연제(working drug)가 된다는 점이다. 둘째, 콜센터 흡연 여성에게 언제 발생할 지 모르는 건강상의 문제보다 당장의 생계유지가 더욱 중요한 문제였으며, 흡연은 이러한 가치판단 하에서 받아들여진다는 점이다. 셋째, 흡연 여성에게 금연은 앞으로 가질 아이를 위해 지켜야만 하는 중요한 도덕적 의무로 인식되고, 이를 지키지 못한 자신을 '흠'이 있는 여성으로 비난한다는 점이다.

본 연구는 Z콜센터의 여성 상담원들에 대한 현지조사를 통해 흡연과 관련된 한국 성인 여성의 한 단면을 관찰하였다. 특히 사회경제적 지위(학력, 직업 등)에 따른 여성 흡연율의 계층화 현상이 실제 여성의 삶 속에서 어떻게 이루어지는지를 탐구하였다. 이러한 연구 과정을 통해 연구자는 기존의 획일적인 금연프로그램으로는 물리적인 접근성을 향상시키더라도 오랜 기간 다양한 환경(학교, 직장, 가정) 속에서 여러 인물들(부모, 친구, 직장동료)과 상호작용하며 주체성을 획득한 여성에게 효과적이기 힘들다는 것을 파악하게 되었다. 오히려 미래의 태아를 위한 여성의 도덕적 의무를 강조하고, 담배가 지닌 노동유연제로서의 가능성을 무시하고 오로지 독극물과 같다고 주장하는 일방적인 금연서비스는 여성흡연자에게 금연보다는 흡연을 보다 가까운 문화적 선택지로 받아들여지게 만들 위험성이 존재한다. 연구자는 이러한 여성흡연자들의 경우 생의학적 지식에 기반한 금연보조제(니코틴 대체제) 중심의 금연프로그램보다는 여성이 지니고 있는 흡연과 관련된 심리적 갈등과 열망을 이해하고 구체적 문제점들의 해결을 도울 수 있는 상담 중심의 금연프로그램이 필요하다고 본다. 물론 이를 위해 기본적으로 충분한 상담을 위한 시간적·공간적 여유를 확보하는 것이 우선시되어야 할 것이다.

앞으로 본 연구가 추가적으로 보완된다면, Z콜센터에 근무하는 비흡연 여성에 대한 연구가 필요할 것으로 여겨진다. 같은 노동 환경에 노출되고 비슷한 사회경제적 지위에 속한 여성들 중 흡연을 선택하지 않는 개인들은 어떠한 이유와 맥락에서 그러한 것일까? 이들의 사례를 추가로 연구한다면, 콜센터 여성의 흡연 행위에 대한 보다 폭넓은 이해를 제시할 수 있을 뿐 아니라, 나아가 흡연 여성들에게 보다 현실적으로 효과적인 금연프로그램을 제공하는데 큰 도움이 될 것이다.

참 고 문 헌

고한나

2003. “일제시대 여성흡연에 대한 담론분석 : 1920-1930년대를 중심으로”, 서울대학교 인류학과 석사논문

감신 외

2000. “대구지역 중·고등학생의 흡연과 음주 실태 및 그 관련요인”, 『한국모자보건학회지』, Vol. 4(2): pp.233-254

강기원, 성주현, 김창엽

2010. “흡연, 음주와 운동습관의 군집현상을 통한 건강행태의 고위험군: 국민건강영양 조사”. 『예방의학회지』, 제43권 1호: pp.73-83

김애숙, 고효정

2003. 『여대생의 흡연에 영향을 미치는 요인』, 경희대 행정대학원 석사논문

김수현, 장세진, 김형렬, 노재훈

2002. “서비스직 근로자의 감정 노동과 우울수준”. 『대한산업의학회지』, 제14권 3호: pp.227-235

김창석, 윤성철, 김혜련, 강영호

2006. “서울시 동별 상류계층(파워엘리트) 주거 분포와 흡연과의 관련성에 대한 다수준분석”, 『예방의학회지』, 제39권 1호: pp.30-38.

김혜련

2007. “우리나라에서 흡연율의 사회계층별 불평등과 변화추이”, 『보건사회연구』, 제27권 2호: pp.25-43.

버크먼, 리사 F. & 가와치, 이치로(신영전, 김명희, 전희진, 김석현 옮김)

- 2003(2000). 『사회역학』, 서울: 한울아카데미

푸코, 미셸(오생근 옮김)

- 2003(1975), 『감시와 처벌 : 감옥의 역사』, 서울: 나남출판

박경원, 이가영, 박태진 외

2003. “소아에서 비만위험군 및 비만군으로 이행하는 데 관련된 요인- 부산 일부 지역 6학년 초등학생을 대상으로-”. 『가정의학회지』, 제24권 8호: pp.739-745

박선애, 고효정

2005. "여대생의 흡연에 영향을 미치는 요인", 『계명간호과학』, 제9권 제1호: pp.25-38
- 박은자
2009. "한국에서의 여성금연운동, 무엇을 어떻게 할 것인가?", 『대한금연학회 추계학술대회』, 대한금연학회: pp.42-51
- 박홍주
2006. "감정노동, 여성의 눈으로 다시 보기". 『인물과 사상』, 11호: pp.84-96
- 서명숙
2004. 『흡연여성잔혹사』, 서울: 웅진닷컴
- 서미경
2011. "여성흡연의 현황 및 정책과제". 『보건복지포럼』(2월호): pp.59-67
- 서찬교
2006. 『금연정책과 지방자치단체의 역할』, 서울: 박영사
- 서혁수, 김성희, 박순우 외
2010. "성인 남성에서 대사증후군 진단도구별 유병률과 관상동맥질환 발생 위험도". 『가정의학회지』, 제31권 3호: pp.198-207
- 길먼, 샌더 L. & 쉰, 저우 외(이수영 옮김)
- 2006(2004). 『흡연의 문화사』, 서울: 이마고
- 신경아
2009. "감정노동의 구조적 원인과 결과의 개인화: 콜센터 여성노동자의 사례 연구". 『산업노동연구』, 제15권 제2호: pp.223-254
- 이지은
2005. "사회계층별 흡연행위를 통해 본 한국사회의 건강불평등", 서울대학교 사회학과 석사논문
- 이현정
- 2010a. "자살에 관한 문화적 학습 및 재생산 경로: 중국 농촌 여성의 사례," 『비교문화연구』, Vol. 16(2): pp.115-149
- 2010b. "중국 농촌 여성의 자살은 과연 저항인가: 서구 저항 담론에 대한 비판적 검토와 자살행위에 관한 인류학적 사례분석," 『한국문화인류학』, Vol. 43(3): pp.75-124
- 임수민, 김창희, 조홍준 외
2007. "한국 청소년에서 과제중과 사회 경제적 요인과의 관계: 2007년 청소년 건강행태 온라인 조사 자료를 이용하여". 『가정의학회지』, 제31권 9호:

pp.703-710

고프만, 어빙(윤선길 · 정기현 옮김)

2009. 『스티그마: 장애의 세계와 사회적응』, 서울: 한신대학교 출판부

윤숙희 외

2006. "직장인의 직무스트레스와 우울, 음주 및 흡연 행태". 『보건과 사회과학』,
제19집: pp.31-50

윤순녕 외

2008. "포커스 그룹 면담을 이용한 청소년 흡연의 습관화 과정", 『지역사회간호
학회지』, 제19권 4호: pp.636-646

윤세준, 김상표, 김은민

2000. "감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구". 『산업노동연구』,
제6권 1호: pp.215-254

전수현, 김지용, 조정진, 류정금

2010. "직장인에서 작업특성 및 직무스트레스가 건강행태에 미치는 영향". 『가정
의학회지』, 제 31권 6호: pp.444-452

정래순, 피승용, 강운주 외

1996. "서울지역 인문계 고등학생들의 흡연실태 및 니코틴 의존도에 대한 조사".
『가정의학회지』, 제17권 6호: pp.425-437

정형욱

2005. "텔레마케터(Telemarketer)로 일하는 여성 노동자의 노동 경험". 『성평등
연구』, 제9집: pp.167-212

포스터, 조지 M. & 앤더슨, 바바라 G.(구본인 옮김)

1994. 『의료인류학』, 서울: 한울출판사

조흥준, 강영호, 윤성철

2006. "우리나라 표준직업분류에 따른 흡연율 차이: 2003년도 사회통계 조사
자료의 분석". 『예방의학회지』, Vol. 39(4): pp. 365-370

최은영, 임영신, 김규남 외

1998. "한국인의 음주양태에 관한 연구". 『가정의학회지』, 제19권 10호: pp.858-
869

윌리스, 폴(김찬호·김연훈 옮김)

2004(1978). 『학교와 계급재생산』, 서울: 이매진

홍경의

2002. "한국 여자대학생의 흡연행동 원인분석". 『한국보건교육·건강증진학회』,

제19권 3호: pp.13-34

항혜숙, 전진호, 김원중

2004. “일부 중학생을 대상으로 한 흡연예방교육 시행의 효과”,
『한국보건교육증진학회』, 제 21 권 1 호: pp.171-182

Baer, Hans & Singer, Merrill & Susser, Ida

1997. *Medical Anthropology and the World System : A Critical Perspective*.
Bergin & Garvey

Biehl, Joao

2005. *VITA: Life in a Zone of Social Abandonment*. University of California
Press

2010. "Human Pharmakon: Symptoms, Technologies, Subjectivities" in
Biehl, Joao et al. *A Reader in Medical Anthropology: Theoretical
Trajectories, Emergent Realities*. Wiley-Blackwell

Borrell C et al

2000. "Trends in social class inequalities in health status, health related
behaviors, and health services utilization in a Southern European
urban area(1983-1994)". *Preventive Medicine*, Vol. 31: pp.691-701

Bourdieu, Pierre

1977. *Outline of a Theory of Practice*. Translated by Richard Nice.
Cambridge: Cambridge University Press

Bourgois, Philippe

1996. *In Search of Respect : Selling Crack in El Barrio*(2nd edt.). Cambridge
University Press

Bourgois, Philippe & Schonberg, Jeff

2009. *Righteous Dopefiend*. University of California Press

Brandt, Allan M.

2007. *The Cigarette Century*. Basic Books.

Chesterman, John et al

2005. “How effective are the English smoking treatment services in
reaching disadvantaged smokers?”. *Addiction*, Vol. 100(2): pp.36-45

Cho HJ, Song YM, Smith DG, Ebrahim S

2004. “Trends in socioeconomic differentials in cigarette smoking behavior
between 1990 and 1998: a large prospective study in Korean men”.

- Public Health*, Vol. 118: pp.553-558.
- Cho HJ, Khang YH, Jung-Choi KH, Yun KE
 2012. "Cigarette smoking prevalence of Korean Female Cosmetics sales workers". (in press)
- Courtwright, David T.
 2001. *Forces of Habit*. Harvard University Press
- Crossley, Nick
 1994. *The Politics of Subjectivity*. Avebury
- Doyal, Lesley
 1995. *What Makes Women Sick: Gender and the Political Economy of Health*. Palgrave Macmillan. 김남순 외 역. 2010. 『무엇이 여성을 병들게 하는가: 젠더와 건강의 정치경제학』. 한울아카데미
- Esgate, Anthony & Groome, David
 2004. *An Introduction To Applied Cognitive Psychology*. Psychology Press. 이나경, 이영애 역. 2008. 『응용인지심리학』. 시그마프레스
- Federico B, Costa G, Kunst AE
 2007. "Educational inequalities in initiation, cessation, and prevalence of smoking among 3 Italian birth cohorts". *American Journal of Public Health*, Vol. 97: pp. 838-845
- Fernandez E et al
 2001. "Smoking initiation and cessation by gender and educational level in Catalonia, Spain". *Preventive Medicine*, Vol. 32: pp.218-223
- Graham, Hilary
 1993. *When Life's a Drag: Women, Smoking and Disadvantage*. London: HMSO
- Greaves, Lorraine
 1996. *Smoke Screen: Women's Smoking and Social Control*. Canada: Fernwood Publishing
- Hochschild, A. R.
 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley and Los Angeles: University of California Press. 이가람 옮김. 2009. 『감정노동』. 서울: 이매진
- Honjo, Kaori & Kawachi, Ichiro

2000. "Effects of Market Liberation on Smoking in Japan", *Tobacco Control*, Vol. 9(2): pp.193-200
- Jacobson, Bobbie
1982. *The Ladykillers : why smoking is a feminist issue*. New York: The Continuum Publishing Company
1988. *Beating the Ladykillers : women and smoking*. London: Victor Gollancz
- Jarvis, Martin J.
2004. "ABC of smoking cessation; Why people smoke?", *British Medical Journal*, Vol. 328: pp. 277-279
- Jhun HJ et al
2010. "Self-reported Smoking and Urinary Cotinine Levels among Pregnant Women in Korea and Factors Associated with Smoking during Pregnancy", *Journal of Korean Medical Science*, Vol. 25: pp.752-757
- Khang YH, Cho HJ
2006. "Socioeconomic inequality in cigarette smoking: trends by gender, age, and socioeconomic position in South Korea, 1989-2003". *Prev Med*, Vol. 42: pp.415-422.
- Khang YH et al
2008. "Explaining age specific inequalities in mortality from all causes, cardiovascular disease and ischaemic heart disease among South Korean male public servants: relative and absolute perspectives". *Heart*, Vol. 94(1): pp.75-82.
- Khang YH et al
2009. "The impact of governmental antismoking policy on socioeconomic disparities in cigarette smoking in South Korea", *Nicotine & Tobacco Research*, Vol. 11(3): pp.262-269
- Khang YH & Lee SI
2012. "Health Inequalities Policy in Korea: Current Status and Future Challenges", *Journal of Korean Medical Science*, Vol. 27: pp.33-40
- Kim YN et al
2012. "Socioeconomic Indicators Associated with Initiation and Cessation

- of Smoking among Women in Seoul", *Korean Journal of Family Medicine*, Vol. 33: pp.1-8
- Kleinman, Arthur & Kleinman, Joan
1994. "How bodies Remember: Social Memory and Bodily Experience of Criticism, Resistance, and Delegitimation Following China's Cultural Revolution", *New Literary History*, Vol. 25(3):pp.707-723
- Kouvonen A et al
2005. "Work stress, smoking status, and smoking intensity: an observational study of 46,190 employees". *J Epidemiol Community Health*, Vol. 59:pp.63-9
- Krogh, David
1991. *Smoking: The Artificial Passion*. W.H.Freeman and Company
- Lee, Hyeon Jung
2009. "States of Suffering : Female suicide, Subjectivity, and State Power in Rural North China," Ph.D. Dissertation in the Department of Anthropology at Washington University in St. Louis.
- Lee, Kelley et al
2009. "The strategic targeting of females by transnational tobacco companies in South Korea following trade liberalisation", *Globalization and Health*, Vol. 5(2): pp.1-10
- Legleye S, Khlat M, Beck F, Peretti-Watel P.
2011. "Widening inequalities in smoking initiation and cessation patterns: a cohort and gender analysis in France". *Drug and Alcohol Dependence*, Vol. 117: pp.233-241
- Leinsalu M, Tekkel M, Kunst AE
2007. "Social determinants of ever initiating smoking differ from those of quitting: a cross-sectional study in Estonia", *European Journal of Public Health*, Vol. 17: pp.572-578
- Luhrman, T. M.
2006. "Subjectivity", *Anthropological Theory*, Vol. 6(3): pp.345-361
- Mintz, Sidney W.
1985. *Sweetness and Power*. Penguin Books
- Murray, Rachael L. et al

2009. "Improving access to smoking cessation services for disadvantaged groups: a systematic review", *Journal of Public Health*, Vol. 31(2): pp.258-277
- Nichter, Mini et al
2004. "Smoking as a Weight-Control Strategy among Adolescent Girls and Young Women: A Reconsideration", *Medical Anthropology Quarterly*, Vol. 18(3): pp.305-324
- Nichter, Mark & Nichter, Mimi et al
2009. "Anthropological Contributions to the Development of Culturally Appropriate Tobacco Cessation Programs: A Global Health Priority" in *Anthropology and Public Health*(2nd edition). Robert A. Hahn & Marcia C. Inhorn Oxford University Press
- Oaks, Laury
2001. *Smoking & Pregnancy: The Politics of Fetal Protection*. Rutgers University Press
- Ortner, Sherry B.
2005. "Subjectivity and Cultural Critique", *Anthropological Theory*, Vol. 5(31): pp. 31-52
- Pine, Adrienne
2008. *Working hard, drinking hard : on violence and survival in Honduras*. University of California Press
- Pound, Elspeth et al
2005. "Targeting smokers in priority groups: the influence of government targets and policy statements". *Addiction*, Vol. 100(2): pp. 28-35
- Rotery, Amelie Oksenberg
2010. "The Vanishing Subject" in Biehl, Joao et al. *A Reader in Medical Anthropology: Theoretical Trajectories, Emergent Realities*. Wiley-Blackwell
- Scott, James C.
1985. *Weapons of the Weak: Everyday Forms of Peasant Resistance*, New Haven: Yale University Press
- Stebbins, Kenyon Rainier
1990. "Transnational Tobacco Companies and Health in Underdeveloped

- Countries: Recommendations for Avoiding a Smoking Epidemic", *Social Science and Medicine*, Vol. 30: pp.227-235
2001. "Going like Gangbusters: Transnational Tobacco Companies "Making a Killing" in South America", *Medical Anthropology Quarterly*, Vol. 15(2): pp.147-170
- Singer, Merrill
2008. *Drugging the Poor*. Waveland Press
- Schaap MM et al
2008. "Effect of nationwide tobacco control policies on smoking cessation in high and low educated groups in 18 European countries". *Tobacco Control*, Vol. 17: pp.248-255
- Vora, Kalindi
2010. "The Transmission of Care: Affective Economics and Indian Call Centers" in Eileen Boris. *Intimate Labors: Cultures, Technologies, and the Politics of Care*, USA: Stanford University Press
- Waldron, Ingrid
1991. "Patterns and Cause of Gender Difference in Smoking", *Social Science and Medicine*, Vol. 32(9): pp.989-1005
- Wearing, Besty & Wearing, Stephen & Kelly, Kathy
1994. "Adolescent women, identity and smoking: Leisure Experience as Resistance". *Sociology of Health and Illness*, Vol. 16(5):pp.626-643

- 기사

경향신문

1998년 3월 17일자. "여성흡연권 쟁취를 위한 거리행진대회"

여성신문

2004년 6월 04일자. 781호. "흡연여성특집-그녀에게 담배 피울 자유, 끊을 자유를 평등히 허하 라!", "여성 운동 연장선상에서 담배 피운다"

아시아경제(www.asiae.co.kr)

2012년 11월 16일자. "담뱃갑에 멘솔 • 모히토 표시 못한다"

YTN 인터넷 기사

2011년 11월 16일자. "30살 미만 성인 여성 4명 중 1명 흡연"

- 미출간 문헌자료

국가인권위원회

2009. 『콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사』

대한금연학회

2009. 『대한금연학회 추계학술대회-“한국 여성의 흡연문제, 어떻게 할 것인가?”』

보건복지부

2011. 『제3차 국민건강증진종합계획(2011~2020)』

보건복지부, 질병관리본부

2010. 『2009 국민건강통계 -국민건강영양조사 제4기 3차년도(2009)-』

서울특별시 복지건강실

2012. 『서울시 건강 격차 해소를 위한 보건정책 방안 연구: 중간 보고회
(2012.8.21)』 질병관리본부

2009. 『2008 국민건강통계: 국민건강영양조사 제4기 2차년도(2008)』

한국고용정보원

2006. 『2006년 산업·직업별 고용구조조사』

WHO

2001. *Women and the Tobacco Epidemic: Challenges for the 21st Century*

2008. *WHO Report On The Global Tobacco Epidemic: The MPOWER
package*

Abstract

Call Center Female Worker's Labor, Smoking and Subjectivity

Kim, Kwanwook

Department of Anthropology

The Graduate School

Seoul National University

This study examines the meaning of Korean female adult smoking through medical anthropological research for call center female worker. Both the harsh marketing struggle of international and domestic tobacco company targeting female smokers and the gradually increasing Korean female adult smoking rate encourage further study of female smoking. Although the exact Korean female adult smoking rate has not been being estimated, recent research results about increasing adult female smoking rate's gap between high and low socioeconomic class should be given attention. By investigating call center female telemarketer whose high smoking rate is well known, this study analyzes the relationship between female smoking behavior and personal & socioeconomic & occupational factors.

The smoking rate of Z call center female workers is 35% and about 97% of female smokers have experienced smoking before working Z call center. This survey results might be related to both low job

qualification of call center and female worker's low socioeconomic status. Therefore the high smoking rate of Z call center female workers is one of cases revealing the recent trend of increasing adult female smoking rate's gap between high and low socioeconomic class. Through depth interview with female smokers, the main reason of their low educational level is certified as their family's poor finance state. Also both a disgusting memory of father's heavy smoking in the living room and parent's hostile response to female smoking strongly affected study participants' attitude to smoking behavior.

Meanwhile, Z call center prepares a comfortable open-air smoking area and guarantees female worker's smoking time adequately if there is no piled up work. Although this causes the smoking area is often crowded with female smokers, their smoking time never exceed 4 minutes because of call center's thorough supervision and control. Every call center workers are under tight physical & electronic supervision. The reason why Z call center prepare smoking area and time is that they recognize smoking could be a useful tool for telemarketer. Actually lots of call center female workers utilize smoking as a tool for controlling their tempers, social contact, and breaking time.

During field work, researcher took part in anti-smoking clinic of Z call center as a counseling doctor and experienced call center female smokers' low quit smoking rate and anti-smoking success rate. These personal experiences evoke the need of deep understanding about call center female smokers' subjectivity. In this study, 4 individual cases are examined detailedly, especially their psychological inner conflict and desire about living as a female smoker. Through these cases, this study analyzes several socio-cultural meanings of female worker's smoking. Firstly, smoking could be used as a effective working drug, and secondly, making a living is more important and urgent than own health. Lastly, female smokers accept stop smoking as a moral duty of future mother.

Through anthropological research about Z call center female smokers, this study examines how low socioeconomic status affects female's smoking behavior in the living world. Considering this, biomedicine based anti-smoking program could be harmful rather than effective. Therefore, anti-smoking program for call center female smoker should be organized counseling-centered with adequate time and space, and further study about call center female non-smoker is also needed.

Keyword : Call Center, Female, Working, Smoking, Class, Subjectivity

Student Number : 2011-20109

감사의 글

이 날도 퇴근 후에 방문하는 거라 몸이 천근만근이었다. 사탕을 사 들고 *층 휴게실로 올라갔다. 역시나 싸늘한 휴게실. 언제나 그랬듯 금연광고 문구를 붙이고 사탕을 배치하고 쓸쓸히 휴게실로 들어왔다. 그리고 또 다시 약간의 지루함과 함께 기다림의 시간이 돌아왔다. [5/18, 필드에서]

이 글은 현재가 아닌 과거 진행형의 글입니다. 논문을 씀과 동시에 이 글도 함께 쓰여 나갔기 때문입니다. 논문의 완성과 함께 이 글도 마침표를 찍었습니다. '감사의 글'은 결국 논문을 쓰게 만든 동력이었습니다. 2년간, 아니 언제인지 모를 그 때부터 시작된 '퇴근 없는 삶'을 즐길 수 있게 항상 무엇에 감사해야 하는지를 생각하려 했습니다. 입학에서부터, 필드로의 입성에까지 우연이라고, 실력이라고 하기에는 너무도 많은 이들의 도움이 있었기에 도저히 감사의 마음을 지울 길이 없습니다.

가장 먼저 논문개요를 작성할 때도, 그리고 그것을 따라 본문을 써내려갈 때도 항상 과도하게 넘쳐버리는 비효율적인 사고의 창발로 인해 논문의 진전이 없을 때 '간결하고 명료한 논리'의 중요성을 끊임 없이 강조하고 참을성 있게 일깨워 주신 박순영 교수님께 진심으로 감사의 말을 전합니다. 교수님의 따뜻한 격려와 조언은 너무나도 크고 든든한 디딤돌이 되었습니다. 늦은 나이에 인류학도가 되고자 한 찾아온 낯선 의사에게 "학문을 소비하는 것을 좋아하는지, 생산하는 것을 좋아하는지" 스스로 자문해 보라 충고해주신 말씀은 오랫동안 잊을 수 없을 것입니다.

인류학이 얼마나 철저한 사회과학인지, 그렇지만 그걸 행하는 학자의 마음은 얼마나 섬세해야 하는지 깨닫게 해준 이현정 교수님께도 감사의 말을 전하지 않을 수 없습니다. CMA 책을 들고 찾아가 이것을 공부해보고 싶다고 말했을 때 환한 미소로 맞이해 주신 교수님의 모습이 아직도 생생합니다. 입학을 준비하는 순간부터 석사논문을 마치는 이 순간까지 인류학이라는 학문의 매력을 한껏 느끼게 해주신 점은 무엇보다 값진 가르침이었습니다.

또한, 늦깎이 인류학도에게 자유로운 분위기에서 인류학의 이론적 매력을 가르쳐주신 권숙인 교수님, 부족한 인류학 개념을 알찬 강의로 채워주시고 현지조사의 묘미를 가르쳐주신 강윤희 교수님, 인류학이 얼마나 재미있고 깊이 있는 학문인지를 마음껏 느낄 수 있게 해주신 오명석 교수님, 문화라는 거대한 블랙홀의 진면목을 엿볼 수 있게 해주신 김광억 교수님, 그리고 미처 수업을 듣지 못했지만 교

실 밖에서, 글 속에서 따뜻한 가르침을 주신 전경수 교수님, 왕한석 교수님, 황익주 교수님, 강정원 교수님, 정향진 교수님께도 감사의 말을 전합니다.

이번 연구는 학과 교수님들 외에도 많은 분들의 도움이 있었기에 어려운 현지조사를 잘 마무리할 수 있었습니다. 주제 선정의 아이디어에서 현지 선정에까지 한참 어린 풋내기 의사한테 언제나 미소와 격려로 도와주신 서울아산병원 가정의학과 조홍준 교수님께 진심으로 감사의 마음을 전합니다. 그리고 바쁘신 와중에도 따뜻한 격려와 관심을 물론 심사위원까지 맡아주신 이화여대 예방의학교실 정최경희 교수님께도 감사드립니다. 항상 훌륭한 논문으로만 접하며 외경하던 분을 옆에서 뵈고 같이 연구하고 토론할 수 있는 기회를 주신 울산의대 예방의학교실 강영호 교수님께도 감사의 말을 전하고 싶습니다. 그 외에도 현지조사에서 실질적인 도움을 주신 보건소장님, 보건소 지역보건과 건강증진팀장님 및 금연클리닉 담당자분, 콜센터 관리자분들에게도 감사드립니다.

만일 2년간의 석사 과정이 오직 혼자만의 과정이었다면 결코 지금과 같은 기쁨을 느낄 수 없었을 것입니다. 의료인류학 세미나 동료들은 입학 전부터 지금까지 가장 훌륭한 동반자이자 유쾌한 조언자들이었습니다. 팬클럽 회장을 자처하게 만들 만큼 다방면에서 배울 점이 많은 이민영씨, 나이 많은 후배에게 크고 작은 도움과 웃음을 주신 강지연씨, 힘든 현지조사도 척척 해내며 곳곳이 전진하는 멋쟁이 주정민씨, 알게 되어 너무나도 행복하고 소중한, 그래서 항상 유쾌한 학문적 자극제가 되어준 박영수씨, 지친 일상에 상큼한 엔돌핀이 되어준 신유정씨, 여러분 모두에게 큰 빛을 진 것 같습니다.

끝으로 예쁘고 또 너무나도 예쁜 딸 지연이와 언제나 웃지 않을 수 없게 만드는 귀염둥이 아들 지후, 그리고 언제나 따뜻한 마음으로 남편의 학문의 길을 기꺼이 응원해주는 아내 도연에게 정말 말로 다할 수 없는 고마움을 전합니다. 그리고 힘들수록 중심을 잃지 않으려 오히려 더 정진하고 노력했던 지난 날의 나에게도 고맙다는 말을 전하고 싶습니다. 정말, 수고했다. 관!옥!아!